



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

ПРИКАЗ

от 14.01.2025 г. № 04

О стандартах качества муниципальных услуг (работ)
в сфере культуры Городского округа Балашиха

Руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества муниципальных услуг в сфере культуры Городского округа Балашиха, и осуществления контроля за непосредственными результатами деятельности муниципальных учреждений сферы культуры Городского округа Балашиха,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить:

1.1. Положение о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха в качестве основных видов деятельности (приложение № 1).

1.2. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха.

2. Признать утратившим силу приказ Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха от 22.08.2022 № 92 «О стандартах качества муниципальных услуг (работ) в сфере культуры Городского округа Балашиха».

3. Отделу культуры, художественного образования и туризма Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник Управления культуры
Администрации Городского округа Балашиха



С.В. Шарцева

Приложение № 1
к приказу Управления культуры
Администрации
Городского округа Балашиха
от 14.01 2025 г. № 04

Положение
о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых
муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа
Балашиха в качестве основных видов деятельности

1. Общие положения

1.1. Положение о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха в качестве основных видов деятельности (далее – Положение, стандарт качества), направлено на регламентацию деятельности муниципальных учреждений сферы культуры, осуществляющих муниципальные услуги (работы) в соответствии с установленным муниципальным заданием, и создание потребителям комфортных условий при получении услуги (работы).

1.2. Учреждения культуры являются субъектами обеспечения государственной культурной политики и призваны обеспечить право граждан на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры.

Стандарт качества устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальной услуги (работы), оказываемой в учреждениях культуры, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

1.3. Термины и понятия, используемые в настоящем Положении:

муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 27 июня 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

муниципальные услуги (работы) в сфере культуры – услуги (работы), оказываемые населению (выполняемые работы) учреждениями культуры за счет средств бюджета Городского округа Балашиха (далее – муниципальные услуги);

качество оказания муниципальной услуги - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для получателей муниципальных услуг;

стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

получатели муниципальной услуги - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями культуры за счет средств бюджета Городского округа Балашиха;

музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав Музейного фонда Российской Федерации, пополнения музейных фондов, популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Городского округа Балашиха;

библиотека – некоммерческое учреждение культуры, осуществляющее информационную, культурную, просветительскую деятельность, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование юридическим лицам

независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

театр - некоммерческое учреждение культуры, основной деятельностью которого является подготовка и показ спектаклей, других публичных представлений и предоставление сопутствующих этому услуг в целях формирования и удовлетворения потребностей населения в сценическом искусстве;

учреждение культурно-досугового типа – некоммерческое учреждение культуры, основной деятельностью которого является предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения;

образовательное учреждение сферы культуры (детская школа искусств) – некоммерческое учреждение культуры, созданное для художественного образования и эстетического воспитания граждан, формирования и развития творческих способностей детей, удовлетворения их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и нравственном совершенствовании;

парк культуры и отдыха – некоммерческое учреждение культуры, созданное для создания и развития разнообразных форм отдыха и культурного досуга населения и проведения просветительских, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий, организации игр и развлечений в условиях живой природы под открытым небом.

1.3. Муниципальные услуги (работы) в сфере культуры Городского округа Балашиха (далее – Городской округ) предоставляются по следующим направлениям:

- деятельность музеев;
- деятельность библиотек;
- деятельность по созданию спектаклей, концертов и иных зрелищных программ (произведений исполнительского искусства);
- деятельность учреждений клубного типа: клубов, дворцов и домов культуры, домов народного творчества;
- дополнительное образование детей и взрослых в сфере культуры;
- деятельность парков культуры и отдыха.

1.4. Перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа (далее – учреждения культуры), формирует Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха, наделенное полномочиями учредителя учреждений культуры и главного распорядителя бюджетных средств в сфере культуры (далее – Управление культуры), на основании анализа полномочий и анализа сети учреждений.

Критерием отнесения деятельности учреждения культуры к услугам является показатель наличия конкретного потребителя (физического или юридического лица). К работам относится обеспечивающее услугу мероприятие, которое не имеет непосредственно конкретного потребителя, но осуществляется в целях обеспечения предоставления услуги потребителю и выполняется в интересах общества в целом.

1.5. Общими критериями оказания муниципальной услуги (работы) являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.6. Качественное предоставление муниципальной услуги (работы) характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;
- оптимальность использования ресурсов учреждения культуры;
- удовлетворенность получателей услуги деятельностью учреждения культуры;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере культуры.

2. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества муниципальных услуг

2.1. Разработчик Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере культуры Городского округа (далее – стандарты качества) - Управление культуры.

2.2. Область применения стандарта качества: учреждения культуры Городского округа, подведомственные Управлению культуры и финансируемые из средств бюджета Городского округа.

2.3. Стандарт качества утверждается приказом Управления культуры.

2.4. Основными целями разработки, утверждения и применения стандартов качества являются:

повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества оказания муниципальных услуг;

определение объемов финансового обеспечения на выполнение муниципального задания учреждениями культуры Городского округа, оказывающими муниципальные услуги, необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления соответствующей муниципальной услуги;

повышение эффективности деятельности муниципальных учреждений сферы культуры Городского округа, ответственных за предоставление муниципальных услуг.

2.5. Разработка стандартов качества муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими принципами:

обязательность предоставления муниципальных услуг;

законность и обоснованность деятельности исполнителей муниципальных услуг;

учет потребностей и предпочтений получателей муниципальных услуг;

гарантированное соблюдение прав получателей муниципальных услуг;

бесплатность муниципальной услуги для получателей услуги, обоснованность размера платы за оказание услуги, если плата предусмотрена;

минимизация совокупных издержек получателей муниципальных услуг;

закрепление в стандарте качества муниципальной услуги измеримых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальной услуги.

2.6. При разработке стандартов качества муниципальных услуг (работ) получателям услуг гарантируется:

получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальной услуге и порядке ее оказания;

предоставление предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ при оказании платной муниципальной услуги;

возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги, а также стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

2.7. Отмена стандарта качества осуществляется в случаях отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание соответствующей муниципальной услуги.

Отмена стандарта качества без его замены на новый стандарт качества допускается только в случае, если прекращается оказание соответствующей муниципальной услуги.

2.8. Разработка и утверждение изменений в стандарты качества, а также внесение предложений об отмене стандартов качества муниципальных услуг осуществляются в порядке, установленном настоящим Положением.

3. Требования к стандартам качества

3.1. Стандарт качества является нормативным документом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги учреждениями культуры.

3.2. Стандарт качества муниципальной услуги включает:

категории (в том числе льготные) получателей муниципальной услуги;

правовое основание оказания муниципальной услуги;
исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги;
информацию об оказании муниципальной услуги за плату или бесплатно;
требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги;
требования к безопасности оказания муниципальной услуги;
требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей муниципальной услуги;

требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги;
требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги;
описание результата оказания муниципальной услуги;
порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги;

порядок контроля за оказанием муниципальной услуги со стороны Управления культуры.

3.3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в сфере культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения культуры;

- условия размещения и режим работы учреждения культуры;

- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания услуг в сфере культуры;

- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в сфере культуры;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения культуры, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящих стандартов.

3.4. Правовое основание оказания муниципальной услуги представляет собой перечень основных нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области, Городского округа Балашиха, регламентирующих вопросы оказания муниципальной услуги.

3.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, должен содержать всесторонний, полный и законченный список документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с указанием организаций, осуществляющих выдачу соответствующих документов и срока их действия.

3.6. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги включают в себя перечень и сроки совершения основных мероприятий, которые обычно предпринимаются в рамках оказания муниципальной услуги.

3.7. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги включают требования (или их часть):

к зданиям и прилегающей территории;

к помещениям;

к обеспеченности мебелью и оборудованием;

к обеспеченности мягким инвентарем;

к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги.

3.8. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги включают в себя требования, связанные с наличием у учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу, необходимых учредительных и разрешительных документов, соблюдением организацией санитарно-эпидемиологических, противопожарных норм.

3.9. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для получателей муниципальной услуги в зависимости от содержания муниципальной услуги, включают в себя требования:

- к режиму работы учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу;
- к удаленности расположения места оказания муниципальной услуги от потенциальных получателей муниципальной услуги;
- к взаимодействию с особыми категориями получателей муниципальной услуги (в том числе с престарелыми, инвалидами);
- к очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее оказания;
- иные требования, позволяющие обеспечить должный уровень доступности муниципальной услуги получателям муниципальной услуги.

3.10. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги включают в себя требования:

- к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью получателей муниципальной услуги;
- к уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;
- иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги.

3.11. Требования к информационному обеспечению получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания муниципальной услуги содержат описание состава, места и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иные сведения, необходимые для получателя муниципальной услуги.

3.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должен содержать всесторонний, полный и законченный перечень оснований, в соответствии с которыми получателю муниципальной услуги может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

3.13. Описание результата оказания муниципальной услуги представляет собой перечень критериев качества оказания муниципальной услуги и показателей результативности ее оказания. Для расчета показателей результативности оказания муниципальной услуги приводятся алгоритм расчета и источник информации по сведениям, используемым при расчете. При разработке показателей качества муниципальной услуги, включаемых в стандарт качества, следует учитывать, что каждый показатель должен быть:

- специфичным (измерять результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг);
- измеряемым (иметь информационную базу для оценки);
- достижимым (относиться к сфере деятельности муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу);
- определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

3.14. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества должен содержать описание последовательности действий получателя муниципальной услуги с указанием органа Администрации Городского округа Балашиха, должностного лица Администрации Городского округа, которому может быть подана жалоба, а также сроки обжалования.

3.15. Предоставление гражданам и организациям информации о стандартах качества осуществляется бесплатно посредством:

- опубликования в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов Городского округа;
- размещения информации на официальном сайте Управления культуры в сети «Интернет»;

размещения в помещениях, занимаемых муниципальными учреждениями, оказывающими муниципальную услугу.

3.16. Оказание муниципальных услуг, как правило, осуществляется на безвозмездной основе. Муниципальные услуги могут оказываться за плату только в случаях, предусмотренных действующим законодательством и муниципальными правовыми актами Городского округа.

Стандарт качества должен содержать информацию о том, что муниципальная услуга оказывается за плату или бесплатно. Информация об оказании муниципальной услуги за плату или бесплатно должна содержать размер стоимости муниципальной услуги с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих установление стоимости муниципальной услуги или порядок расчета стоимости муниципальной услуги.

4. Контроль и оценка соответствия качества предоставления муниципальной услуги (работы)

4.1. Соблюдение стандартов качества является обязательным для всех учреждений культуры, предоставляющих муниципальные услуги (работы).

4.2. Контроль и оценка качества фактически предоставляемых услуг учреждениями культуры (далее контроль и оценка качества услуг) стандартам общих требований предоставления услуг (далее стандартам) проводится с использованием следующих основных методов:

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг (далее - контрольные мероприятия);
- контроль статистической отчетности за соответствием качества фактически предоставляемых услуг стандартам;
- социологические исследования - опрос населения территории обслуживания о качестве предоставляемых услуг (далее - опрос населения).

4.3. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам проводятся Управлением культуры на основе ежегодно составляемых им планов или поступивших жалоб на качество услуг, органы, уполномоченные на осуществление контрольных мероприятий, иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

План проведения контрольных мероприятий утверждается начальником Управления культуры.

4.4. Правовыми основаниями для проведения контрольных мероприятий в отношении учреждений, не связанных с контролирующими органами ведомственной подчиненности, могут являться нормы действующего законодательства, а также положения договоров и соглашений на оказание соответствующих услуг.

4.5. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления бюджетных услуг в часы работы проверяемого учреждения.

4.5.1. О проведении каждого контрольного мероприятия в подведомственных учреждениях Управление культуры издает приказ с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.5.2. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), осуществляющего (их) контрольные мероприятия;
- правовые основания проведения контрольного мероприятия;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- наименование учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;
- объект проверки;
- цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;

- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

4.5.3. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- период проведения контрольного мероприятия;
- объект проверки;
- нормативные и фактические показатели стандартов качества;
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проведения контрольного мероприятия со ссылками на нарушенные требования стандартов или отсутствие таковых;
- расчет сводной оценки;
- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества услуг и предложения по устранению выявленных нарушений.

4.5.4. Акт о проведении контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами), осуществляющим (осуществляющими) проверку, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

4.5.5. Учреждение, в случае несогласия с фактами, изложенными в Акте проверки, а также с выводами и предложениями проверяющих, вправе в двухнедельный срок со дня получения акта проверки представить в Управление культуры письменное объяснение мотивов отказа подписать акт или возражения по акту в целом или по его отдельным положениям с приложением документов (или заверенных копий), подтверждающих обоснованность возражений.

4.5.6. По истечении срока, указанного в пункте 4.10 настоящего Порядка, в течение не более 14 дней руководитель (заместитель руководителя) Управления культуры обязан рассмотреть Акт проверки, а также документы и материалы, представленные учреждением, и при наличии нарушений стандартов принять решение о мерах воздействия (или мерах ответственности), предусмотренных 6 настоящего Порядка.

4.6. Контроль статистической отчетности за соответствием качества фактически предоставляемых услуг стандартам проводится ежегодно Управлением культуры.

4.6.1. Статистический отчет составляется учреждением культуры ежегодно на основании актов внутренних и внешних контрольных мероприятий, а также претензий потребителей в свободной форме с указанием наименования муниципальной услуги и результата соблюдения требований, установленных стандартом качества услуги. Форма статистического отчета утверждается Управлением культуры.

Внутренние контрольные мероприятия в учреждении по проверке выполнения требований стандарта предоставления услуг проводятся на основании приказа руководителя учреждения.

Статистический отчет хранится в номенклатуре дел учреждения 3 года.

Статистический отчет предоставляется в Управление культуры до 25 декабря текущего года.

4.6.2. При подведении итогов проведения статистического контроля в случае выявления многочисленных нарушений требований стандартов составляется акт проверки в соответствии с п. 4.5.3 настоящего Порядка и направляется проверяемому учреждению.

4.6.3. При отказе проверяемого учреждения подписать направленный ему Акт проверки, составленный на основании выявленных в ходе проверки предоставленной отчетности

признаков нарушений стандартов, и непредоставления в двухнедельный срок объяснений (возражений) с подтверждающими их обоснованность документами (или заверенными копиями) принимается решение о проведении внеплановой выездной проверки.

4.7. Социологические исследования по выявлению мнения населения о качестве предоставления услуг проводятся в форме опроса (анкетирования, телефонного опроса и др.) ежегодно.

4.7.1. Организацию проведения опроса населения осуществляет Управление культуры или другая организация по его заданию, а также учреждение культуры, предоставляющее услуги, или по месту жительства участников опроса.

4.7.2. Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- определение числа респондентов;
- проведение опроса населения;
- подведение итогов проведенного опроса населения;
- составление аналитического отчета и предложений по итогам исследования;
- осуществление иных полномочий.

4.7.3. Аналитический отчет и предложения о результатах проведенного исследования предоставляется начальнику Управления культуры и руководителю учреждения.

5. Определение соответствия фактически предоставляемых услуг стандартам производится двумя путями:

- через определение значений объективных, показателей соответствия стандартам, существующему законодательству и пр.
- анализ результатов опроса потребителей услуг о степени удовлетворенности качеством услуг.

5.1. По первой группе по следующим критериям:

Критерий	Весовая оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие нарушений требований стандартов, выявленных в ходе контрольных мероприятий	1,0	Услуги соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов	0,5	Услуги в целом соответствуют стандартам
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	0,1	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют стандартам

5.2. По второй группе по степени удовлетворенности:

№ п/п	Степень удовлетворенности потребителей услуги	Численное значение
1	Очень высокая степень удовлетворенности	от 0,9 до 1,0
2	Высокая степень удовлетворенности	от 0,75 до 0,9

3	Допустимая степень удовлетворенности	от 0,65 до 0,75
4	Низкая степень удовлетворенности	от 0,5 до 0,65
5	Недопустимая степень удовлетворенности	от 0,0 до 0,5

6. Последствиями выявленных нарушений требований стандартов для исполнителя услуг являются:

предупреждение о нарушении требований стандартов;

предъявление предусмотренных договором санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров);

привлечение руководителей учреждения - исполнителя услуг к дисциплинарной и материальной ответственности соответствующим распоряжением Управления культуры;

расторжение договора на оказание услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров, предусматривающих подобную меру ответственности);

приостановление полностью или частично оплаты за предоставленные на основе хозяйственных договоров услуги.

Приложение № 2
к приказу Управления культуры
Администрации Городского округа
Балашиха
от _____ 20 ____ г. № _____

**Стандарты качества
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями
сферы культуры Городского округа Балашиха**

1. Основные требования, обеспечивающие соответствие назначению муниципальных услуг (работ), предоставляемых учреждениями сферы культуры за счет средств бюджета Городского округа, а также основные положения, определяющие качество услуг (работ) и требования к их предоставлению, приведены в стандартах качества предоставления муниципальных услуг (работ) по направлениям.

2. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха, определены в приложениях 1 - 6 к настоящему Приложению № 2:

2.1. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными музеями. Приложение 1.

2.2. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными библиотеками. Приложение 2.

2.3. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными театрами. Приложение 3.

2.4. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными культурно-досуговыми учреждениями. Приложение 4.

2.5. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными парками культуры и отдыха. Приложение 5.

2.6. Стандарты качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями дополнительного образования в сфере культуры. Приложение 6.

3. Основными документами, регламентирующими деятельность учреждения культуры, являются:

законы и нормативные правовые акты Российской Федерации;

законы и нормативные правовые акты Московской области;

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;

ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

Устав Городского округа Балашиха;

муниципальные нормативные и правовые акты;

санитарные нормы и правила;

устав учреждения;

приказы Управления культуры, руководителя учреждения.

руководства, правила, инструкции, положения;

иные нормативные документы.

4. При разработке настоящего Положения использованы нормативные и правовые документы, указанные в приложении 7 к настоящему Приложению № 2.

Приложение 1
к Стандартам качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными
учреждениями сферы культуры Городского
округа Балашиха

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными музеями**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) разработан в целях повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными музеями Городского округа Балашиха.

1.2. Цели оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

- создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в муниципальных музеях Городского округа Балашиха;
- создание базовых условий для комплектования, сохранения, обеспечения безопасности, хранения, научного изучения и эффективного учета Музейного фонда Российской Федерации.

1.3. Муниципальную услугу оказывают:

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Балашихинский историко-художественный музей» (МБУК «БИХМ»);
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей города Железнодорожного» (МБУК «Краеведческий музей г. Железнодорожного»)
– далее именуется учреждение, музей.

1.4. Учредителем учреждений является муниципальное образование Городской округ Балашиха. Функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

Управление культуры осуществляет контроль качества и объема предоставления муниципальной услуги (работы).

1.4. Правовые основы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальных услуг (работ):

Конституция Российской Федерации.

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

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

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

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

Федеральный закон от 27.07.2009 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном

каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации».

Закон Московской области от 13.07.2007 № 113/2007-ОЗ «О музеях в Московской области».

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области».

Устав Городского округа Балашиха.

Устав учреждения.

2. Порядок предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

2.1.1. Наименование услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: в стационарных условиях на бесплатной и платной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Учреждение может оказывать муниципальную услугу платно в соответствии с законодательством Российской Федерации, Московской области и муниципальными правовыми актами Городского округа Балашиха.

Учреждение самостоятельно определяет цену на муниципальную услугу, которую оказывает по муниципальному заданию, но обязано соблюдать ограничения (минимальные и максимальные цены), установленные Управлением культуры.

2.1.3. Содержание муниципальной услуги:

- публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (экспозиции, выставки, каталоги);

- воспроизведение музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях;

- представление музейных предметов и музейных коллекций на электронных и других видах носителей;

- экспозиционно-выставочная, научно-просветительская, культурно-образовательная, информационно-просветительская деятельность, проведение массовых мероприятий по своему направлению.

2.2. Категория получателей муниципальной услуги: физические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств. Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

К льготным категориям граждан относятся: дети дошкольного и школьного возраста, студенты, воспитанники детских домов и интернатов, ветераны войны и труда, военнослужащие срочной службы, иные категории, установленные законодательством Российской Федерации, Московской области и муниципальными правовыми актами Городского округа Балашиха.

2.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является:

приобретенный входной билет (абонемент);

документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения - для физических лиц;

договор - для юридических лиц.

2.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

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

- отсутствие входного билета (абонеента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;
- отсутствие договора - для юридического лица.

2.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

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

2.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

2.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период, единица	Абсолютная величина	Форма № 8-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек/ общее число опрошенных посетителей, человек, x 100	По результатам опросов потребителей услуг

3. Порядок выполнения муниципальной работы

3.1. Сведения о муниципальной работе.

3.1.1. Наименование работы: «Формирование, учет, изучение и обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов».

3.1.2. Формы выполнения работы: с учетом всех форм на бесплатной основе.

Выполнение работы за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

3.1.3. Содержание муниципальной работы:

- формирование, хранение и пополнение музейных фондов;
- реализация комплекса мероприятий по обеспечению сохранности музейных фондов и реставрации музейных предметов;
- учет и проведение инвентаризации музейных предметов и музейных коллекций;
- внедрение современных технологий в учетно-хранительскую и научную деятель-

ность музея, систем учета музейных предметов и музейных коллекций;

- организация работ по изучению и каталогизации предметов музейного фонда.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а также культурной и художественной ценности.

3.2. Категория получателей муниципальной работы: в интересах общества.

3.3. Регламент выполнения муниципальной работы утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

3.4. Основные показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Количество музейных предметов, включенных в электронный Государственный каталог музейного фонда РФ, единица	Кэл/Кобщ x 100, где: Кэл – число музейных предметов, внесенных в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации в отчетном году; Кобщ – общее число музейных предметов, подлежащих внесению в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации на конец отчетного года	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея». Годовой отчет учреждения по исполнению муниципального задания

4. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (выполнения работы)

4.1. Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.

Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.

Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

4.2. Состав помещений учреждения для оказания муниципальной услуги включает:

- экспозиционно-выставочные помещения и лекционный зал;

- служебные помещения;

- гардеробные для посетителей;

- санузлы, снабженные необходимыми гигиеническими средствами;

- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

4.3. Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть:

- защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность,

загрязненность, шум, вибрация и так далее) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим.

4.4. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

4.5. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах - витрины (выставочные шкафы) и осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях - сейфы для хранения особо ценных экспонатов, компьютерная и копировально-множительная техника, стеллажи.

3) специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

4.6. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов учреждение должно быть оборудовано предметами мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

4.7. Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

4.8. Помещения учреждения должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья.

4.9. Администрация учреждения обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

4.10. При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования к водоснабжению и канализации; к отоплению и вентиляции; к пожарной безопасности; к пожарной и охранной сигнализации.

4.11. У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

5.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (работу), должно иметь:

- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;

- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

5.2. Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Разработан план эвакуации в случае пожара.

5.3. При входе в учреждение устроено дежурное помещение, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.

5.4. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения.

6. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги (работы) для потребителей

6.1. Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов.

6.2. Музейные экспозиции и выставки должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев.

Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов.

6.3. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов.

6.4. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

7. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

7.1. Информирование получателей услуги (работы) осуществляется через:

1) Публикацию настоящего Стандарта на официальном сайте учреждения.
2) Публикации информации о муниципальных музеях, о предоставляемых услугах (работах), в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения.

3) Информационные стенды (уголки получателей услуг).

4) Тематические публикации.

Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах (работах), обеспечивающей их компетентный выбор

7.2. Информация об оказываемых услугах (работах) должна находиться непосредственно при входе в музей (указывается график работы), в помещениях музея, а также должна доводиться до получателя муниципальной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7.3. Музей обязан своевременно предоставить получателю достоверную информацию о предоставляемых услугах (работах), ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами.

В состав информации должны быть включены:

- перечень услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- номера телефонов учреждения, учредителя;

- характеристика услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- сведения о настоящем Стандарте;
- сведения о средствах коммуникации с работниками музея;
- о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и периода проведения);
- правила и условия предоставления муниципальной услуги (работы);
- перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных, прейскурант платных услуг,
- требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги (работы);
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

7.4. Информация о деятельности музея, о порядке и правилах предоставления услуг (работ) должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

8. Особые требования к организации работы учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги (работы)

8.1. Учреждением осуществляется публикация научно – просветительских изданий по различным разделам коллекции (сборников статей, монографий, каталогов, буклетов).

8.2. Ежегодно обеспечивается внесение сведений о музейных предметах в электронный каталог, Государственный каталог музейного фонда Российской Федерации.

8.3. В учреждении проводятся лекции и семинары.

9. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

9.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников, обеспечивающих выполнение настоящего стандарта, в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание учреждения утверждается руководителем учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления культуры.

9.2. Деятельность учреждения осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (музейные работники);
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность за оказываемые услуги (работы), с которыми работники должны быть ознакомлены под роспись.

9.3. Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.

9.4. Уровень профессиональной компетентности работников учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 65 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.

9.5. Руководитель учреждения должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов или иной оценки квалификации в соответствии с действующим законодательством).

Специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 5 лет.

9.6. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики и должен проявлять к получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

9.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

10. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги (работы)

10.1. В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в письменном виде и по электронной почте, и подготовка в установленный срок ответов на них в соответствии с действующим законодательством.

10.2. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг (работ).

10.3. В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

10.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (работ).

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

11. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги (работы)

11.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы) осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

11.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);
- оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги).

11.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

11.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям Стандарта.

11.5. По результатам проверки Управление культуры:

- готовит акт проверки учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю учреждения и сотрудникам, оказывающим муниципальную услугу (работу) и допустившим нарушение требований Стандарта.

11.6. Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

Приложение 2
к Стандартам качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными
учреждениями сферы культуры Городского
округа Балашиха

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными библиотеками**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) разработан в целях повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными библиотеками Городского округа Балашиха.

1.2. Цели оказания муниципальной услуги (выполнения работы):

- создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в муниципальных музеях Городского округа Балашиха;
- создание базовых условий для комплектования, сохранения, обеспечения безопасности, хранения, научного изучения и эффективного учета Музейного фонда Российской Федерации.

1.3. Муниципальную услугу оказывают муниципальные библиотеки Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система имени Андрея Белого» (МБУК «ЦБС им. А. Белого») – далее именуется учреждение, библиотека.

1.4. Учредителем учреждения является муниципальное образование Городской округ Балашиха. Функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

Управление культуры осуществляет контроль качества и объема предоставления муниципальной услуги (работы).

1.4. Правовые основы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальных услуг (работ):

Конституция Российской Федерации.

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

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

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

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

Федеральный закон от 27.07.2009 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области».

Закон Московской области от 03.12.2015 215/2015-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области».

Устав Городского округа Балашиха.

Устав учреждения.

2. Порядок предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек»

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

2.1.1. Наименование услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек».

2.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: в стационарных условиях на бесплатной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

2.1.3. Содержание муниципальной услуги:

- регистрация пользователей библиотеки;
- предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;
- предоставление во временное пользование любых видов документов из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой с учетом требований действующего законодательства;
- предоставление во временное пользование для работы в читальном зале документов или их копий, полученные по межбиблиотечному абонементу из других библиотек по предварительному заказу/заявке пользователя.

2.2. Категория получателей муниципальной услуги: физические лица и юридические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств. Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

2.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение открыто для посещения.

2.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения;
- нарушений условий использования библиотечного фонда. Санкции за потерю или порчу экземпляров библиотечного фонда, виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотеки, определяются Правилами пользования библиотекой в соответствии с действующим законодательством;

- отсутствие договора - для юридического лица при выполнении социального заказа.

2.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

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

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

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

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

2.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

2.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом, процентов	Бт.г/Бпр.г.*100, где: Бт.г. – количество посещений библиотек в текущем году, ед.; Бпр.г. – количество посещений библиотек в предыдущем году, ед.	Форма № 6-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек/ общее число опрошенных посетителей, человек, x 100	По результатам опросов потребителей услуг

3. Порядок предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»

3.1. Сведения о муниципальной услуге.

3.1.1. Наименование услуги: «Организация и проведение мероприятий».

3.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: с учетом всех форм на бесплатной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

3.1.3. Содержание муниципальной услуги:

Организация и проведение мероприятий различного формата (культурно-досуговых, информационно-просветительских) на базе учреждения и за пределами собственной территории, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной работы.

В муниципальную услугу по организации и проведению мероприятий входят:

- организация и проведение культурно-досуговых мероприятий;

- организация и проведение информационно-просветительских мероприятий.

3.2. Категория получателей муниципальной услуги: юридические и физические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и

иных обстоятельств. Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

3.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является:

- приглашение на мероприятие, размещаемое у входа в учреждение, в помещениях учреждения, на рекламных носителях, на официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации, в социальных сетях;

- приобретенный входной билет (абонемент);

- договор - для юридических лиц.

3.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

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

- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения,

3.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

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

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

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

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

3.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

3.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Динамика количества участников мероприятий, процент	$Ут / Уп \times 100$, где Ут - количество участников в текущем году; Уп - количество участников за аналогичный период прошлого года	Форма № 6-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек / общее число опрошенных посетителей, человек, $\times 100$	По результатам опросов потребителей услуг

4. Порядок выполнения муниципальной работы

4.1. Сведения о муниципальной работе.

4.1.1. Наименование работы: «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов».

4.1.2. Формы выполнения работы: с учетом всех форм на бесплатной основе.

Выполнение работы за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

4.1.3. Содержание муниципальной работы:

- комплектование библиотечного фонда различными видами документов (печатными, электронными и аудиовизуальными изданиями, электронными базами данных, в том числе удаленного доступа, иными документами на русском и других языках) в соответствии с профилем комплектования фонда библиотеки путем ежегодной плановой покупки, подписки, безвозмездной передачи, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

- комплектование библиотечных фондов центральных городских библиотек осуществляется также на основе получения обязательного экземпляра документов. Количество и порядок передачи производителями обязательного экземпляра документов определяются в соответствии с Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов»;

- обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (изготовление страховых цифровых копий документов, формирование электронной (цифровой) библиотеки).

4.2. Категория получателей муниципальной работы: в интересах общества.

4.3. Регламент выполнения муниципальной работы утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

4.4. Основные показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Обновляемость библиотечных фондов, процент	$\frac{Пф}{Ф} \times 100$, где Пф - объем поступлений в библиотечный фонд в отчетном году, тыс. экземпляров; Ф - объем библиотечного фонда на конец отчетного года, тыс. экземпляров	Форма № 6-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания

5. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (выполнения работы)

5.1. Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.

Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.

Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

5.2. Здание (помещения) должны быть:

- обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

- оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим;

- защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

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

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

5.5. Помещения библиотеки должны иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения. В библиотечных помещениях исключается применение ламп накаливания. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим не менее 18 градусов и не более 25 градусов Цельсия.

5.6. Состав помещений учреждения для оказания муниципальной услуги включает:

- административные зоны;
- служебно-производственные зоны, в том числе:
 - помещения для комплектования, обработки и хранения библиотечных фондов, размещения служебного каталога;
 - специализированные помещения для хранения редких и ценных книг, для фазовой консервации редких и ценных книг и стабилизации библиотечных документов, для оцифровки фондовых документов;
 - помещения для размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- помещения для выдачи книг и работы с книгами в учреждении;
- экспозиционно-выставочные и досуговые помещения;
- лекционный (актовый) зал;
- гардеробное помещение для посетителей;
- санузлы, снабженные необходимыми гигиеническими средствами;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

5.7. Требования к технической оснащенности библиотеки:

Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Технические средства библиотеки включают:

- компьютерную технику для оборудования автоматизированных пользовательских и рабочих мест, в том числе с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;
- средства копирования документов;
- теле-, аудио-, видеоаппаратуру;
- презентационную технику;
- приборы для измерения температуры и влажности;
- средства связи;
- средства пожарной и охранной сигнализации.

5.8. Требования к библиотечному фонду:

Библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону документов (книги, журналы, газеты) на различных носителях информации.

Библиотека формирует свои фонды по профилю комплектования на основе исторически сложившихся культурных традиций, имеющегося опыта работы и мониторинга информационных потребностей населения региона путем приобретения, подписки, книгообмена с отечественными и зарубежными библиотеками, получения в дар от научных учреждений, издательств и других организаций, и физических лиц и иными способами, не запрещенными действующим законодательством. Фонд библиотеки обязан отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен получателям в течение рабочего времени библиотеки, поэтому преимущественно должен использоваться в помещении библиотеки.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение указанной категорией граждан документов на специальных носителях информации (книги с рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), плоскочечатные издания, крупношрифтовые издания, «говорящие» книги, аудиокниги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате и базы данных «говорящих» книг с криптозащитой, а также аудиовизуальные материалы с сурдопереводом или сопровождаемые печатным текстом для глухих и слабослышащих).

Библиотечное обслуживание получателей муниципальной услуги детского и юношеского возраста должно обеспечивать указанную категорию граждан научно- популярной, справочной литературой и литературой для внеклассного чтения.

5.9. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов учреждение должно быть оборудовано предметами мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи.

Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям безопасности, надежности и надлежащего качества предоставляемых услуг соответствующих видов.

5.10. Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.11. Помещения учреждения должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья.

5.12. Администрация учреждения обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

5.13. При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования к водоснабжению и канализации; к отоплению и вентиляции; к пожарной безопасности; к пожарной и охранной сигнализации.

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, ежегодных замеров сопротивления изоляции.

5.14. У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (работу), должно иметь:
- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

6.2. Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

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

Разработан план эвакуации в случае пожара.

6.3. При входе в учреждение устроено дежурное помещение, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.

6.4. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения.

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги (работы) для потребителей

7.1. Работа библиотеки обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов.

Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Режим работы библиотеки для детей и юношества может варьироваться от 41 (по условиям организации труда в Российской Федерации) до 60 часов в неделю (по рекомендации международных стандартов).

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

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

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

7.2. Книжные экспозиции и выставки должны быть обеспечены пояснительным материалом.

7.3. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов.

7.4. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах библиотеки предметов.

8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

8.1. Информирование получателей услуги (работы) осуществляется через:

- 1) Публикацию настоящего Стандарта на официальном сайте учреждения.
- 2) Публикации информации о муниципальных библиотеках, о предоставляемых услугах (работах), в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения.
- 3) Информационные стенды (уголки получателей услуг).
- 4) Тематические публикации.

Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах (работах), обеспечивающей их компетентный выбор

8.2. Информация об оказываемых услугах (работах) должна находиться непосредственно при входе в библиотеку (указывается график работы), в помещениях библиотеки, а также должна доводиться до получателя муниципальной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8.3. Библиотека обязан своевременно предоставить получателю достоверную информацию о предоставляемых услугах (работах), ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами.

В состав информации должны быть включены:

- перечень услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- номера телефонов учреждения, учредителя;
- характеристика услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- сведения о настоящем Стандарте;
- сведения о средствах коммуникации с работниками учреждения;
- о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и периода проведения);
- правила и условия предоставления муниципальной услуги (работы);
- перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных, прейскурант платных услуг,
- требования к получателю, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги (работы);
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

8.4. Информация о деятельности библиотеки, о порядке и правилах предоставления услуг (работ) должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

9. Особые требования к организации работы учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги (работы)

9.1. Учреждение предоставляет потребителям доступ к документам в разных формах: книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования, и документы других форматов.

9.2. Комплектование библиотечного фонда носит системный плановый характер и осуществляется путем покупки, книгообмена и иных поступлений в соответствии с действующим законодательством и профилем комплектования библиотеки

9.3. Учреждением осуществляется публикация научно – просветительских изданий по различным разделам библиотечной деятельности (сборников статей, монографий, каталогов, буклетов). В учреждении проводятся лекции и семинары.

9.4. Ежегодно обеспечивается внесение сведений о библиотечных фондах в электронный каталог.

9.5. Обеспечение сохранности документных фондов библиотеки достигается путем:

- организации учета документного фонда;
- обеспечения нормативного режима хранения;
- проведения комплекса мероприятий по консервации документов;
- осуществления реставрации, переплета и мелкого ремонта документов;
- организации перевода документов на другие носители информации;
- формирования страхового фонда.

9.6. Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа. Документы, изъятые по той или иной причине из состава фонда, но еще пригодные к использованию, необходимо предложить другим библиотекам.

9.7. Сохранность редких изданий, имеющихся в фондах, особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться путем их своевременного учета в сводных каталогах (реестрах ценных книг), регистрации как части культурного достояния Российской Федерации.

9.8. Для предупреждения хищений и порчи документов применяются различные формы и методы контроля за использованием фонда читателями.

10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

10.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников, обеспечивающих выполнение настоящего стандарта, в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание учреждения утверждается руководителем учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления культуры.

10.2. Деятельность учреждения осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (библиотечные работники);
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность за оказываемые услуги (работы), с которыми работники должны быть ознакомлены под роспись.

10.3. Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.

10.4. Уровень профессиональной компетентности работников учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 75 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.

10.5. Руководитель учреждения должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов или иной оценки квалификации в соответствии с действующим законодательством).

Специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 5 лет.

10.6. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики и должен проявлять к получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

10.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги (работы)

11.1. В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в письменном виде и по электронной почте, и подготовка в установленный срок ответов на них в соответствии с действующим законодательством.

11.2. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг (работ).

11.3. В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потреби-

телями. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

11.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (работ).

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

12. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги (работы)

12.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы) осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

12.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);
- оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги).

12.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

12.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям Стандарта.

12.5. По результатам проверки Управление культуры:

- готовит акт проверки учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю учреждения и сотрудникам, оказывающим муниципальную услугу (работу) и допустившим нарушение требований Стандарта.

12.6. Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

Приложение 3
к Стандартам качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными
учреждениями сферы культуры Городского
округа Балашиха

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными театрами**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) разработан в целях повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными театрами Городского округа Балашиха.

1.2. Цели оказания муниципальной услуги (работы):

- удовлетворение духовных потребностей зрителей (посетителей) в сценическом искусстве;
- создание произведений театрального искусства для сохранения и развития мировых и российских национально-культурных ценностей;
- формирование духовной культуры населения;
- развитие театра, исполнительских жанров как видов искусства, расширение репертуара театра.

1.3. Муниципальную услугу (работу) предоставляют (выполняют):

- 1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Маленький театр кукол» (МБУК «МТК»);
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Музыкальный театр юного актера «Орфей» (МБУК «МТЮА «Орфей»)
– далее именуется учреждение, театр.

1.4. Учредителем учреждений является муниципальное образование Городской округ Балашиха. Функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

Управление культуры осуществляет контроль качества и объема предоставления муниципальной услуги (работы).

1.5. Правовые основы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальных услуг (работ):

Конституция Российской Федерации.

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

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

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

Федеральный закон от 27.07.2009 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

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

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике

в сфере культуры в Московской области».

Устав Городского округа Балашиха.

Устав учреждения.

2. Порядок предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

2.1.1. Наименование услуги: «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)».

2.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: в стационарных условиях на бесплатной и платной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Учреждение может оказывать муниципальную услугу платно в соответствии с законодательством Российской Федерации, Московской области и муниципальными правовыми актами Городского округа Балашиха.

Учреждение самостоятельно определяет цену на муниципальную услугу, которую оказывает по муниципальному заданию, но обязано соблюдать ограничения (минимальные и максимальные цены), установленные Управлением культуры.

2.1.3. Содержание муниципальной услуги:

- осуществление публичных показов спектаклей (театральных постановок) с учетом всех форм на основной площадке (стационар):

- организация и проведение театрально-зрелищных постановок драматических и музыкальных спектаклей, театрализованных постановок, предоставление сопутствующих этому услуг в области драматического и музыкального искусства;

- организация и проведение спектаклей и иных зрелищных мероприятий для детей, предоставление сопутствующих этому услуг в области кукольного искусства.

2.2. Категория получателей муниципальной услуги: юридические и физические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств. Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать муниципальную услугу на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является:

приобретенный входной билет (абонемент);

документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения - для физических лиц;

договор - для юридических лиц.

2.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

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

- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты услуги, предусмотренной в договоре;

- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые театр закрыт для посещения;

- отсутствие договора - для юридического лица;
- если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение спектакля (представления), вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

2.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

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

2.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

2.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Средняя заполняемость зрительного зала в стационаре, процент	$(Zr / S) / M \times 100$, где M - количество мест в зрительном зале; Zr - количество зрителей; S - количество спектаклей (представлений)	Форма № 9-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек/ общее число опрошенных посетителей, человек, x 100	По результатам опросов потребителей услуг

3. Порядок выполнения муниципальной работы

3.1. Сведения о муниципальной работе.

3.1.1. Наименование работы: «Создание спектаклей».

3.1.2. Формы выполнения работы: с учетом всех форм на бесплатной основе.

Выполнение работы за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

3.1.3. Содержание муниципальной услуги:

- выбор и подготовка литературной, драматургической, музыкальной основы для создания спектаклей, с учетом всех форм и малая форма (камерный спектакль);
- формирование режиссерско-постановочной групп;
- разработка концепции спектакля (музыкального, художественно-постановочного решения);
- составление плана-графика выпуска спектакля;
- заключение договоров с художественно-постановочным персоналом;
- урегулирование правоотношений по использованию объектов авторского права;
- изготовление (приобретение) декораций, костюмов, мебели, реквизита, бутафории;
- привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;

- подготовка и проведение репетиций (досценических, подготовительных, репетиций в полном оформлении);
- обеспечение технических условий для подготовки и премьерного показа спектакля;
- осуществление показа премьеры спектакля; включение спектакля в репертуар театра.

3.2. Категория получателей муниципальной работы: в интересах общества.

3.3. Регламент выполнения муниципальной работы утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

3.4. Основные показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Интенсивность обновления текущего репертуара (количество новых постановок, единиц)	$P_n + P_v$, где: P_n - число новых постановок, единиц; P_v - число капитально возобновленных постановок, единиц	Форма № 9-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Средняя наполняемость зала при проведении премьерных спектаклей, процентов	$Z_{пр} / (M_{пр} \times V_{сп}) \times 100$, где: $Z_{пр}$ - число зрителей на премьерных спектаклях в отчетном периоде, человек; $M_{пр}$ - число премьерных мероприятий в отчетном периоде, единиц; $V_{сп}$ - вместимость зрительного зала (площадки), мест	Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания

4. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (выполнения работы)

4.1. Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.

Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.

Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

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

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

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

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

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- туалетные комнаты, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительское фойе;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

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

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

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

4.8. Помещения учреждения должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья.

4.9. Администрация учреждения обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

4.10. У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

5.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь:

- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

5.2. Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

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

Разработан план эвакуации в случае пожара.

5.3. При входе в учреждение устроено дежурное помещение, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.

5.4. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения.

6. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги (работы) для потребителей

6.1. Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов.

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

6.2. Для получения муниципальной услуги потенциальному потребителю необходимо совершить следующие действия:

- приобрести билет (абонемент) на посещение спектакля, представления в кассе театра либо на сайте учреждения, оказывающего муниципальную услугу, в билете должна быть указана цена;

- в случае, если в билете указана дата посещения, посещение театра в другие даты по данному билету не допускается;

- предъявить билет (абонемент) на посещение спектакля, представления сотруднику театра, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в театр.

6.3. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения и соответствовать следующим требованиям:

1) показ спектаклей для детей - в дневное время, для взрослого населения - с 17.00 до 22.00 часов;

2) не менее 3 спектаклей (представлений) в неделю;

3) театральный сезон - не менее 9 месяцев в год (сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июне календарного года).

6.4. Время оказания муниципальной услуги осуществляется в следующие сроки:

- мероприятия для детей - от 45 минут до 2 часов 00 минут;

- мероприятия для взрослых - не менее 90 минут до 3 часов 00 минут.

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

1) дата и время начала спектакля (представления) должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля (представления). Продажа билетов должна начинаться не позднее 15 дней до показа спектакля (представления);

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 40 минут до начала спектакля (представления);

3) спектакль (представление) должны начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля (представления) должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность спектаклей (представлений) определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного спектакля (представления) должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность спектакля (представления) без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность спектакля (представления) без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут.

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

6.7. Объявленный в программе спектакль (представление) должны быть проведены независимо от количества присутствующих зрителей.

6.8. Замена или отмена спектакля (представления) театра допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

6.9. Требования к репертуару театра.

Для обновления театрального репертуара предусматривается среднее количество постановок в год: не менее 1 - для взрослого населения, не менее 1 - для детей, в том числе в театре кукол - не менее 2.

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

6.11. Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

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

7. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы)

7.1. Информирование получателей услуги (работы) осуществляется через:

- 1) Публикацию настоящего Стандарта на официальном сайте учреждения.
- 2) Публикации информации о театре, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых спектаклях (представлениях) в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения.
- 3) Информационные стенды (уголки получателей услуг).
- 4) Тематические публикации.

Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор

7.2. Информация об оказываемых услугах (работах) должна находиться непосредственно при входе в учреждение (указывается график работы), в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателя муниципальной услуги (работы) через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7.3. Учреждение обязано своевременно предоставить получателю достоверную информацию о предоставляемых услугах (работах), ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами.

В состав информации должны быть включены:

- перечень услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- номера телефонов учреждения, учредителя;
- характеристика услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- сведения о настоящем Стандарте;
- сведения о средствах коммуникации с работниками учреждения;
- о проводимых и планируемых спектаклях и представлениях (с указанием наименования и периода проведения);
- правила и условия предоставления муниципальной услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных, прейскурант платных услуг,
- требования к получателю, правила пользования учреждением, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги;
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

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

7.5. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг (работ) должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

8. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

8.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников, обеспечивающих выполнение настоящего стандарта, в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание учреждения утверждается руководителем учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления культуры.

8.2. Деятельность учреждения осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (художественный и артистический персонал, работники культуры и искусства);
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность за оказываемые услуги (работы), с которыми работники должны быть ознакомлены под роспись.

8.3. Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.

8.4. Уровень профессиональной компетентности работников учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 65 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.

8.5. Руководитель учреждения должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов или иной оценки квалификации в соответствии с действующим законодательством).

Специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 5 лет.

8.6. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики и должен проявлять к получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

8.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

9. Требования к организации учета мнения потребителей

9.1. В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в письменном виде и по электронной почте, и подготовка в установленный срок ответов на них в соответствии с действующим законодательством.

9.2. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг (работ).

9.3. В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

9.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (работ).

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

10. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги (работы)

10.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы) осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

10.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);
- оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги).

10.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

10.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям Стандарта.

10.5. По результатам проверки Управление культуры:

- готовит акт проверки учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю учреждения и сотрудникам, оказывающим муниципальную услугу (работу) и допустившим нарушение требований Стандарта.

10.6. Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

Приложение 4
к Стандартам качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными
учреждениями сферы культуры Городского
округа Балашиха

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), оказываемых
(выполняемых) муниципальными культурно-досуговыми учреждениями**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) разработан в целях повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными культурно-досуговыми учреждениями Городского округа Балашиха.

1.2. Цели оказания муниципальных услуг:

- создание условий для сохранения, создания, распространения и освоения культурных ценностей, а также творческой самореализации личности человека;
- воспитание и развитие патриотических, духовных и культурных ценностей;
- всестороннее духовное и творческое развитие личности, поддержка деятельности клубных формирований и любительских объединений, способствующих раскрытию творческого потенциала населения, в том числе детей и молодежи
- совершенствование форм досуговой деятельности, вовлечение в культурную, просветительскую, воспитательную и досуговую деятельность максимально возможного числа жителей Городского округа Балашиха;
- развитие межрегиональных и международных связей, культурного обмена.

1.3. Муниципальные услуги оказывают:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Дворец культуры «Балашиха» (МБУК «ДК «Балашиха»);

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Культурно-досуговый центр «Подмосковные вечера» (МБУК «КДЦ «Подмосковные вечера»);

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Дом культуры «Восход» (МБУК «ДК «Восход»);

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Культурно-досуговый центр «Заря» (МБУК «КДЦ «Заря»);

5) Муниципальное автономное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Дом культуры «Кучино» (МАУК «ДК «Кучино»);

6) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Дом культуры «Саввино» (МБУК «ДК «Саввино»);

7) Муниципальное автономное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Дом культуры «Чайка» (МАУК «ДК «Чайка»);

8) Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Радуга» (МБУК «СЦКД «Радуга»);

9) Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет» (МБУК «СЦКД «Рассвет»)

- далее именуется учреждение.

1.4. Учредителем учреждений является муниципальное образование Городской округ Балашиха. Функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

Управление культуры осуществляет контроль качества и объема предоставления муниципальной услуги.

1.5. Правовые основы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальных услуг:

Конституция Российской Федерации.

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

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

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

Федеральный закон от 27.07.2009 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области».

Устав Городского округа Балашиха.

Устав учреждения.

2. Порядок предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

2.1.1. Наименование услуги: «Организация и проведение мероприятий».

2.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: с учетом всех форм на бесплатной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Учреждение может оказывать муниципальную услугу платно сверх муниципального задания в соответствии с законодательством Российской Федерации, Московской области и муниципальными правовыми актами Городского округа Балашиха.

Учреждение самостоятельно определяет цену на муниципальную услугу, которую оказывает сверх муниципального задания, но обязано соблюдать ограничения (минимальные и максимальные цены), установленные Управлением культуры.

2.1.3. Содержание муниципальной услуги:

Организация и проведение мероприятий различного формата (культурно-досуговых, информационно--просветительских) на базе учреждения и за пределами собственной территории, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной работы.

В муниципальную услугу по организации и проведению мероприятий входят:

- организация и проведение культурно-досуговых мероприятий;
- организация и проведение информационно-просветительских мероприятий.

2.2. Категория получателей муниципальной услуги: юридические и физические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств. Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

Отдельным категориям населения учреждение может оказывать платную муниципальную услугу на льготной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является:
приглашение на мероприятие, размещаемое у входа в учреждение, в помещениях учреждения, на рекламных носителях, на официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации, в социальных сетях;

приобретенный входной билет (абонемент);

документ, в соответствии с действующим законодательством удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения - для физических лиц;

договор - для юридических лиц.

2.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

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

- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;

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

- отсутствие договора - для юридического лица;

- если потребитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

2.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

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

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

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

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

2.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

2.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Динамика количества участников мероприятий, процент	$Ут / Уп \times 100$, где Ут - количество участников в текущем году; Уп - количество участников за аналогичный период прошлого года	Форма № 7-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек / общее число опрошенных посетителей, человек, $\times 100$	По результатам опросов потребителей услуг

3. Порядок предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

3.1. Сведения о муниципальной услуге.

3.1.1. Наименование услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества».

3.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: в стационарных условиях на бесплатной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

3.1.3. Содержание муниципальной услуги:

- содействие организации культурного досуга населения, развитию творческой активности населения и самореализации личности;

- создание условий для занятия населением самодеятельным художественным творчеством на непрофессиональной основе;

- обеспечение деятельности кружков, клубов, мастерских, студий творческой направленности: театральных, музыкальных, вокальных, художественных, хореографических и так далее.

- сохранение, возрождение и развитие традиций народной культуры, народных ремесел;

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации.

3.2. Категория получателей муниципальной услуги: физические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств. Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

3.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является заключенный договор на оказание муниципальной услуги.

3.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

-- отсутствие заключенного договора;

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

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

- если потребитель не проходит по возрастному ограничению/цензу.

3.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

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

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

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

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

3.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

3.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
--	------------------	---------------------

Количество клубных формирований самодеятельного народного творчества в общем количестве клубных формирований, единица	Кнт/Кобщ x 100, где: Кнт – количество клубных формирований самодеятельного народного творчества в отчетном году; Кобщ – общее количество клубных формирований на конец отчетного года	Форма № 7-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек/ общее число опрошенных посетителей, человек, x 100	По результатам опросов потребителей услуг

4. Порядок предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертных программ»

4.1. Сведения о муниципальной услуге.

4.1.1. Наименование услуги: «Показ (организация показа) концертных программ».

4.1.2. Муниципальную услугу оказывает муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Дворец культуры «Балашиха» (МБУК «ДК «Балашиха»).

4.1.3. Формы оказания муниципальной услуги: на выезде с учетом всех форм на бесплатной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Учреждение может оказывать муниципальную услугу платно сверх муниципального задания в соответствии с законодательством Российской Федерации, Московской области и муниципальными правовыми актами Городского округа Балашиха.

Учреждение самостоятельно определяет цену на муниципальную услугу, которую оказывает сверх муниципального задания, но обязано соблюдать ограничения (минимальные и максимальные цены), установленные Управлением культуры.

4.1.4. Содержание муниципальной услуги:

- планирование текущего репертуара учреждения, осуществляющего оказание услуги;
- информирование населения о проводимых мероприятиях;
- подготовка площадок для проведения выездов творческого коллектива, организация перевозки необходимого имущества и работников творческого коллектива к месту проведения концерта и/или концертной программы и обратно;
- проведение рекламных мероприятий;
- заключение договоров на проведение выездных (гастрольных) концертов творческого коллектива.

4.2. Категория получателей муниципальной услуги: юридические и физические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

4.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является приглашение на мероприятие, размещаемое у входа в учреждение, в помещениях учреждения, на рекламных носителях, на официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации, в социальных сетях.

4.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

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

- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения.

4.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

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

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

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

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

4.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

4.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля новых концертных программ (длительностью не менее 60 минут) в общем количестве концертных программ, процент	Кнп/Кобщ x 100, где: Кнп – количество новых концертных программ в отчетном году; Кобщ – общее количество концертных программ в репертуаре на конец отчетного года	Журнал учета концертных программ. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек/ общее число опрошенных посетителей, человек, x 100	По результатам опросов потребителей услуг

5. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг

5.1. Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.

Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.

Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

5.2. Здание (помещения) должны быть:

- обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

- оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим;

- защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

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

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

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

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- помещения для проведения занятий, репетиций, выступлений, хранения реквизита, костюмов, музыкальных инструментов, сценического оборудования;
- помещения для изучения народных промыслов, обычаев и обрядов, быта и досуга, национального костюма;
- зрительское фойе;
- санузлы, снабженные необходимыми гигиеническими средствами;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов учреждение должно быть оборудовано предметами мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи.

Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям безопасности, надежности и надлежащего качества предоставляемых услуг соответствующих видов.

5.7. Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.8. Помещения учреждения должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья.

5.9. Администрация учреждения обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа. Рабочие места должны быть оснащены и

оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

5.10. При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования к водоснабжению и канализации; к отоплению и вентиляции; к пожарной безопасности; к пожарной и охранной сигнализации.

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, ежегодных замеров сопротивления изоляции.

5.11. У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг

6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (работу), должно иметь:

- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;

- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

6.2. Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

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

Разработан план эвакуации в случае пожара.

6.3. При входе в учреждение устроено дежурное помещение, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.

6.4. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения.

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальных услуг для потребителей

7.1. График (режим) работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка учреждения с учетом специфики оказания муниципальной услуги.

Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов.

7.2. График работы учреждения должен быть размещен доступном для всех посетителей месте.

7.3. Помещения должны быть оснащены системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

8. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг

8.1. Информирование получателей услуги (работы) осуществляется через:

1) Публикацию настоящего Стандарта на официальном сайте учреждения.

2) Публикации информации о муниципальных музеях, о предоставляемых услугах (работах), в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения.

3) Информационные стенды (уголки получателей услуг).

4) Тематические публикации.

Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах (работах), обеспечивающей их компетентный выбор

8.2. Информация об оказываемых услугах (работах) должна находиться непосредственно при входе в учреждение (указывается график работы), в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателя муниципальной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8.3. Учреждение обязано своевременно предоставить получателю достоверную информацию о предоставляемых услугах (работах), ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами.

В состав информации должны быть включены:

- перечень услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- номера телефонов учреждения, учредителя;
- характеристика услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- сведения о настоящем Стандарте;
- сведения о средствах коммуникации с работниками музея;
- о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и периода проведения);
- правила и условия предоставления муниципальной услуги (работы);
- перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных, прейскурант платных услуг;
- требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги (работы);
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

8.4. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг (работ) должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

9. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальных услуг

9.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников, обеспечивающих выполнение настоящего стандарта, в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание учреждения утверждается руководителем учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления культуры.

9.2. Деятельность учреждения осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (работники культуры);
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность за оказываемые услуги (работы), с которыми работники должны быть ознакомлены под роспись.

9.3. Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.

9.4. Уровень профессиональной компетентности работников учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 65 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.

9.5. Руководитель учреждения должен способствовать развитию кадрового потенциала

учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов или иной оценки квалификации в соответствии с действующим законодательством).

Специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 5 лет.

9.6. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики и должен проявлять к получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

9.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

10. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальных услуг

10.1. В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в письменном виде и по электронной почте, и подготовка в установленный срок ответов на них в соответствии с действующим законодательством.

10.2. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг (работ).

10.3. В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

10.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (работ).

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

11. Порядок контроля за оказанием муниципальных услуг

11.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы) осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

11.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);
- оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги).

11.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

11.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям Стандарта.

11.5. По результатам проверки Управление культуры:

- готовит акт проверки учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю учреждения и сотрудникам, оказывающим муниципальную услугу (работу) и допустившим нарушение требований Стандарта.

11.6. Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов или иной оценки квалификации в соответствии с действующим законодательством).

Специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 5 лет.

9.6. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики и должен проявлять к получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

9.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

10. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальных услуг

10.1. В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в письменном виде и по электронной почте, и подготовка в установленный срок ответов на них в соответствии с действующим законодательством.

10.2. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг (работ).

10.3. В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

10.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (работ).

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

11. Порядок контроля за оказанием муниципальных услуг

11.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы) осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

11.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);

- оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги).

11.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;

- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;

- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

11.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям Стандарта.

11.5. По результатам проверки Управление культуры:

- готовит акт проверки учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю учреждения и сотрудникам, оказывающим муниципальную услугу (работу) и допустившим нарушение требований Стандарта.

11.6. Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

Приложение 5
к Стандартам качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными
учреждениями сферы культуры Городского
округа Балашиха

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых
(выполняемых) муниципальными парками культуры и отдыха**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) разработан в целях повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными парками культуры и отдыха Городского округа Балашиха.

1.2. Цели оказания муниципальных услуг:

- организация отдыха и развлечений на территории Городского округа Балашиха;
- создание комфортных условий для культурного досуга и отдыха жителей;
- воспитание и развитие патриотических, духовных и культурных ценностей;
- совершенствование форм досуговой деятельности, вовлечение в культурную, просветительскую, воспитательную и досуговую деятельность максимально возможного числа жителей Городского округа Балашиха.

1.3. Муниципальные услуги оказывает муниципальное автономное учреждение культуры Городского округа Балашиха «Объединенная дирекция парков» (далее – учреждение).

1.4. Учредителем учреждения является муниципальное образование Городской округ Балашиха. Функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

Управление культуры осуществляет контроль качества и объема предоставления муниципальной услуги.

1.5. Правовые основы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальных услуг:

Конституция Российской Федерации.

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

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

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

Федеральный закон от 27.07.2009 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области».

Устав Городского округа Балашиха.

Устав учреждения.

**2. Порядок предоставления муниципальной услуги
«Организация и проведение мероприятий»**

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

2.1.1. Наименование услуги: «Организация и проведение мероприятий».

2.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: с учетом всех форм на бесплатной основе.

Муниципальная услуга оказывается на территории природного и культурно-просветительского комплекса (парк культуры и отдыха, парковая территория), который по размерам, размещению в плане населенного пункта и экологическим характеристикам позволяет обеспечивать наилучшие условия для отдыха населения и проведения просветительских, культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных мероприятий, организации игр и развлечений.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

2.1.3. Содержание муниципальной услуги:

Организация и проведение мероприятий различного формата (культурно-досуговых, информационно--просветительских) на базе учреждения и за пределами собственной территории, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной работы.

В муниципальную услугу по организации и проведению мероприятий входят:

- организация и проведение культурно-досуговых мероприятий;
- организация и проведение информационно-просветительских мероприятий.

2.2. Категория получателей муниципальной услуги: юридические и физические лица.

Услуга оказывается гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, находящимся на территории Городского округа Балашиха, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств. Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

2.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является приглашение на мероприятие, размещаемое у входа в учреждение, в помещениях учреждения, на рекламных носителях, на официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации, в социальных сетях.

2.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

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

2.7. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

2.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Динамика количества участников мероприятий, процент	$Ут / Уп \times 100$, где Ут - количество участников в текущем году; Уп - количество участников за аналогичный период прошлого года	Форма № 11-НК, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек / общее число опрошенных посетителей, человек, $\times 100$	По результатам опросов потребителей услуг

3. Порядок выполнения муниципальной работы

3.1. Сведения о муниципальной работе.

3.1.1. Наименование работы: «Содержание парков культуры и отдыха Московской области».

3.1.2. Формы выполнения работы: регулярно в течение года согласно графика.

Выполнение работы за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

3.1.3. Содержание муниципальной работы: уборка территорий, содержание и текущий ремонт элементов благоустройства и озеленения, покрытий парков культуры и отдыха, в том числе содержание объектов монументального искусства.

3.2. Категория получателей муниципальной работы: в интересах общества.

3.3. Регламент выполнения муниципальной работы утверждается руководителем учреждения и согласовывается с Управлением культуры.

3.4. Основные показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг (не менее 80 процентов)	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек / общее число опрошенных посетителей, человек, $\times 100$	По результатам опросов потребителей услуг

4. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг (работ)

4.1. Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.

4.2. Территория должна содержаться в надлежащем виде.

В летнее время территория учреждения должна быть подметена; пешеходные тропинки - убраны от листьев, сучьев, мусора; деревья, кустарники - подрезаны, сухие ветки - удалены.

В зимнее время дорожки территории учреждения должны быть очищены от снега, льда и мусора; во время гололеда - подсыпаны противогололедными материалами; в весенний период - обеспечено рыхление снега и организация отвода талых вод.

Территория учреждения в темное время суток должна быть освещена. Перегоревшие лампы освещения на территории учреждения должны быть заменены в течение 2 рабочих дней.

Территория учреждения, по возможности, должна быть оформлена с соблюдением ландшафтно-художественных и садовых правил.

4.3. Территория должна быть оборудована:

- досуговыми объектами, предназначенными для организации мероприятий (концертные площадки и павильоны), расположенными на территории. Необходимыми условиями являются: наличие сцены (места выступления), имеющего или допускающего возможность использования радиотехнического оборудования, наличие возможности размещения зрителей;

- детскими игровыми объектами малых форм (качели, песочницы, карусели, горки, в том числе снежные и так далее), расположенными на территории парка, находящихся в исправном состоянии, открытыми для доступа в течение всего времени работы парка в летний и зимний сезоны соответственно;

- максимально возможным количеством стационарных посадочных мест, в летний и зимний сезоны соответственно;

- малыми павильонами быстрого питания (стационарные киоски, передвижные пункты), расположенные на территории парка, оказывающие услуги без предоставления посетителям стационарных посадочных мест, в летний и зимний сезоны соответственно;

- объектами санитарно-гигиенического профиля, работающими на территории парка в летний и зимний сезоны соответственно;

- другими помещениями и функциональными зонами, необходимыми для оказания услуг (выполнения работ) в полном объеме и надлежащего качества.

4.4. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов учреждение должно быть оборудовано предметами мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи.

Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям безопасности, надежности и надлежащего качества предоставляемых услуг соответствующих видов.

4.5. Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

4.6. Администрация учреждения обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа. Рабочие места должны быть оснащены и

оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

4.7. У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

5.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (работу), должно иметь:

- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

5.2. Условия предоставления услуги (работы) и сама услуга (работа) должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

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

Разработан план эвакуации посетителей в случае пожара.

5.3. Учреждение должно быть оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции, металлодетекторами (при необходимости). В учреждении организована круглосуточная охрана.

5.4. Уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день.

За один час до начала работы учреждения территории учреждения, аллеи, тропинки должны быть чистыми, без бытового мусора, иных посторонних предметов.

5.5. Территория учреждения должна быть свободна от бродячих собак, кошек и иной живности, обработана от паразитирующих насекомых.

5.6. Принимаются меры для обеспечения техники безопасности при выполнении муниципальной работы.

6. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги (выполнения работы) для потребителей

6.1. График (режим) работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка учреждения с учетом специфики оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

6.2. График работы учреждения должен быть размещен доступном для всех посетителей месте.

6.3. Территория должна быть оснащена системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

6.4. Обеспечивается свободный доступ к досуговым объектам в части предоставления возможностей для внешнего осмотра, за исключением случаев, обусловленных необходимостью проведения работ по сохранению досуговых объектов

7. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (выполнения работы)

7.1. Информирование получателей услуги (работы) осуществляется через:

1) Публикацию настоящего Стандарта на официальном сайте учреждения.
2) Публикации информации о муниципальных музеях, о предоставляемых услугах (работах), в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения.

3) Информационные стенды (уголки получателей услуг).

4) Тематические публикации.

Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах (работах), обеспечивающей их компетентный выбор

7.2. Информация об оказываемых услугах (работах) должна находиться непосредственно при входе в учреждение (указывается график работы), в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателя муниципальной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7.3. Учреждение обязано своевременно предоставить получателю достоверную информацию о предоставляемых услугах (работах), ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами.

В состав информации должны быть включены:

- перечень услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- номера телефонов учреждения, учредителя;
- характеристика услуг (работ), предоставляемых учреждением;
- сведения о настоящем Стандарте;
- сведения о средствах коммуникации с работниками музея;
- о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и периода проведения);
- правила и условия предоставления муниципальной услуги (работы);
- перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных, прейскурант платных услуг,
- требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги (работы);
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

7.4. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг (работ) должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

8. Особые требования к организации работы учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги (выполнение работы)

К организации работы учреждения устанавливаются особые требования.

8.1. Начало открытия сезона работы аттракционов, расположенных на территории парка культуры и отдыха, - апрель месяц, закрытие сезона работы аттракционов - октябрь месяц. Точная дата открытия и закрытия работы аттракционов зависит от природных погодных условий.

8.2. Пользователи имущества по договору оперативного управления, арендаторы в установленном законом порядке должны обеспечивать содержание зданий, помещений, территорий учреждения в исправном состоянии, обеспечивать надлежащую эксплуатацию, проведение текущего и капитального ремонта.

8.3. На территорию учреждения запрещен въезд любого служебного и личного транспорта. Исключение составляет только транспорт, обслуживающий культурно-досуговые и спортивные мероприятия, проводимые в учреждении, специальный транспорт коммунальных служб по разрешению администрации учреждения.

9. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

9.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников, обеспечива-

ющих выполнение настоящего стандарта, в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание учреждения утверждается руководителем учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления культуры.

9.2. Деятельность учреждения осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (работники культуры);
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность за оказываемые услуги (работы), с которыми работники должны быть ознакомлены под роспись.

9.3. Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.

9.4. Уровень профессиональной компетентности работников учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 65 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.

9.5. Руководитель учреждения должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов или иной оценки квалификации в соответствии с действующим законодательством).

Специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 5 лет.

9.6. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики и должен проявлять к получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

9.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

10. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги (выполнения работы)

10.1. В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, поступивших в письменном виде и по электронной почте, и подготовка в установленный срок ответов на них в соответствии с действующим законодательством.

10.2. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг (работ).

10.3. В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

10.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (работ).

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации

(учреждения) с целью проведения социологических исследований.

11. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги (работы)

11.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы) осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

11.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);
- оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги).

11.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

11.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям Стандарта.

11.5. По результатам проверки Управление культуры:

- готовит акт проверки учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю учреждения и сотрудникам, оказывающим муниципальную услугу (работу) и допустившим нарушение требований Стандарта.

11.6. Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

Приложение 6
к Стандартам качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными
учреждениями сферы культуры Городского
округа Балашиха

**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными
учреждениями дополнительного образования в сфере культуры**

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг разработан в целях повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями дополнительного образования в сфере культуры Городского округа Балашиха.

1.2. Цели оказания муниципальных услуг:

- обеспечение прав каждого человека на дополнительное образование;
- интеллектуальное, культурное и профессиональное развитие человека;
- удовлетворение потребностей личности человека в интеллектуальном и нравственном совершенствовании;

формирование и развитие творческих способностей детей;

- развитие мотивации личности к творчеству и познанию.

1.3. Муниципальные услуги дополнительного образования в сфере культуры оказывают:

1) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 1 им. Г.В. Свиридова» (МБУДО «ДШИ № 1 им. Г.В. Свиридова»);

2) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 2» (МБУДО «ДШИ «№ 2»);

3) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 3» (МБУДО «ДШИ «№ 3»);

4) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 4» (МБУДО «ДШИ «№ 4»);

5) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 5» (МБУДО «ДШИ «№ 5»);

6) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 6» (МБУДО «ДШИ «№ 6»);

7) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 7» (МБУДО «ДШИ «№ 7»);

8) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Городского округа Балашиха «Детская школа искусств № 8» (МБУДО «ДШИ «№ 81»);

- далее именуется учреждение, ДШИ.

1.4. Учредителем учреждений является муниципальное образование Городской округ Балашиха. Функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры).

Управление культуры осуществляет контроль качества и объема предоставления муниципальных услуг.

1.5. Правовые основы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальных услуг:

Конституция Российской Федерации.

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

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

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

Федеральный закон от 27.07.2009 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

Закон Московской области от 22.07.2013 № 81/2013-ОЗ «О государственной политике в сфере культуры в Московской области».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.07.2013 № 998 «Об утверждении перечня дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств».

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

Устав Городского округа Балашиха.

Устав учреждения.

2. Порядок предоставления муниципальных услуг по дополнительному образованию в сфере культуры

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ в области искусств, оказываемые муниципальными учреждениями дополнительного образования в сфере культуры Городского округа Балашиха (детские школы искусств) по направлениям.

2.1.1. Наименование услуги:

2.1.1.1. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (фортепиано);

2.1.1.2. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (струнные инструменты);

2.1.1.3. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (духовые и ударные инструменты);

2.1.1.4. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (народные инструменты);

2.1.1.5. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (хоровое пение);

2.1.1.6. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (музыкальный фольклор);

2.1.1.7. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (живопись);

2.1.1.8. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (хореографическое творчество);

2.1.1.9. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (искусство театра);

2.1.1.10. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» (декоративно-прикладное искусство);

2.1.1.11. «Реализация дополнительных общеразвивающих программ в сфере искусств» (художественная).

2.1.2. Формы оказания муниципальной услуги: очная, на бесплатной основе.

Оказание муниципальной услуги за счет средств бюджета Городского округа Балашиха производится бесплатно в соответствии с утвержденным муниципальным заданием в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Учреждение может оказывать муниципальную услугу платно сверх муниципального задания в соответствии с законодательством Российской Федерации, Московской области и муниципальными правовыми актами Городского округа Балашиха.

Учреждение самостоятельно определяет цену на муниципальную услугу, которую оказывает сверх муниципального задания, но обязано соблюдать ограничения (минимальные и максимальные цены), установленные Управлением культуры.

2.1.3. Содержание муниципальной услуги:

- реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в различных областях искусства в соответствии с федеральными государственными требованиями, установленными к минимуму содержания, структуре и условиям реализации этих программ, а также срокам их реализации;

- организация и проведение концертно-выставочных мероприятий;

- оказание методической помощи педагогическим коллективам других образовательных учреждений в реализации дополнительных образовательных программ, организации досуговой и внеурочной деятельности;

- информационно-разъяснительная и просветительская работа с семьями, воспитывающими детей.

2.2. Категория получателей муниципальной услуги.

2.2.1. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств» - физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные. Дополнительные предпрофессиональные программы в сфере искусств реализуются для детей.

2.2.2. «Реализация дополнительных общеразвивающих программ в сфере искусств» - физические лица.

Дополнительные общеразвивающие программы реализуются как для детей, так и для взрослых.

Получатель услуги имеет право свободного выбора учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

Отдельным категориям населения учреждение может оказывать платную муниципальную услугу на льготной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.3. Основанием для оказания муниципальной услуги потребителю является:

- заявление родителей (законных представителей) установленного образца с приложением копии свидетельства о рождении, медицинской справки о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься по избранному виду искусства;

- прохождение проверки способностей в том или ином виде искусства (тестирование, проверка музыкального слуха, ритма, памяти; просмотр работ и выполнение заданий по предложенному образцу на художественном отделении и т.д.);

- наличие у обучающегося творческой и интеллектуальной одаренности, проявление которой связано с постоянным участием в творческих мероприятиях (конкурсах, концертах и др.), подтверждающей возможность освоения учебных предметов в индивидуальном режиме;

- наличие у обучающегося медицинских показаний, предусматривающих иной режим посещения учебных занятий, нежели режим, установленный общим расписанием.

2.4. Основания для отказа в получении муниципальной услуги:

- отсутствие свободных мест в учреждении;

- отсутствие творческих способностей или физического развития ребенка;

- наличие у ребенка медицинских противопоказаний к занятию тем или иным видом искусства.

2.5. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

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

2.7. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной услуги на территории Городского округа Балашиха. Регламент предоставления муниципальной услуги утверждается руководителем учреждения.

2.8. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля детей, осваивающих дополнительные общеобразовательные предпрофессиональные программы в образовательном учреждении, процентов	$V_d / V_{\text{общ}} \times 100$, где V_d - количество детей, осваивающих дополнительные общеобразовательные предпрофессиональные программы, человек; $V_{\text{общ}}$ - общее количество обучающихся в учреждении, человек	Форма № 1-ДШИ, утвержденная приказом Росстата. Годовой отчет учреждения по выполнению муниципального задания
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, процентов	Число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством услуг, человек / общее число опрошенных посетителей, человек, $\times 100$	По результатам опросов потребителей услуг

3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг

3.1. Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.

Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.

Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы).

3.2. Здание (помещения) должны быть:

- обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

- оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим;

- защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

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

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся и предоставление услуг учащимся в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных образовательных программ включает:

- помещения для организации учебного процесса;
- учебно-вспомогательные помещения;
- актовый (концертный) зал;
- административно-управленческие помещения;
- гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;
- санузлы, снабженные необходимыми гигиеническими средствами;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов учреждение должно быть оборудовано предметами мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.), учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся, музыкальными инструментами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи.

Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям безопасности, надежности и надлежащего качества предоставляемых услуг соответствующих видов.

Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам.

3.5. Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

3.6. Помещения учреждения должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в нее граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья.

3.7.. Администрация учреждения обязана заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. Количество служебных помещений, организация рабочих

мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

3.8. При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования к водоснабжению и канализации; к отоплению и вентиляции; к пожарной безопасности; к пожарной и охранной сигнализации.

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, ежегодных замеров сопротивления изоляции.

3.9. У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг

4.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (работу), должно иметь:

- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- лицензию на право осуществления образовательной деятельности;
- иные документы, необходимые для осуществления профессиональной деятельности, в соответствии с учредительными документами.

4.2. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4.3. Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

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

Разработан план эвакуации в случае пожара.

4.4. При входе в учреждение устроено дежурное помещение, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.

4.5. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения.

5. Требования, обеспечивающие доступность муниципальных услуг для потребителей

5.1. Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании», Уставом учреждения

5.2. Возрастные требования к поступающим в учреждение и продолжительность обучения в учреждении определяются учебными планами и программами, реализуемыми учреждением в соответствии с учредительными документами.

5.3. Учреждение работает по графику семидневной рабочей недели, в две смены. Начало занятий первой смены не ранее 8.30, начало занятий второй смены в 13.30, окончание занятий не позднее 20.00.

5.4. Учреждение организует работу с детьми в течение всего календарного года, включая каникулярное время. В каникулярное время учреждение организывает и проводит культурно-просветительную работу по месту жительства детей.

5.5. При приеме поступающего учреждение обязано ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией, свидетельством о государственной аккредитации, образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающегося.

5.6. В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:

- о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением;
- о порядке приема в учреждение.

6. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг

6.1. Информирование получателей услуги осуществляется через:

- 1) Публикацию настоящего Стандарта на официальном сайте учреждения.
- 2) Публикации информации о муниципальных детских школах искусств, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых концертах, мероприятиях, выставках, в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения.
- 3) Информационные стенды (уголки получателей услуг).
- 4) Тематические публикации.

Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор

6.2. Информация об оказываемых услугах (работах) должна находиться непосредственно при входе в учреждение (указывается график работы), в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателя муниципальной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Руководитель учреждения ведет постоянную информационно-разъяснительную работу

6.3. Учреждение обязано своевременно предоставить получателю достоверную информацию о предоставляемых услугах, ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами.

В состав информации должны быть включены:

- копия устава и других учредительных документов учреждения;
- условия приема и обучения в образовательном учреждении;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);
- условия организации образовательного процесса;
- номера телефонов учреждения и ответственных лиц;
- способы доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения, а также получения необходимых консультаций.

6.4. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже, чем раз в год.

7. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальных услуг

7.1. Учреждение должно располагать необходимым числом сотрудников, обеспечивающих выполнение настоящего стандарта, в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание учреждения утверждается руководителем учреждения в пределах имеющегося фонда оплаты труда по согласованию с руководителем Управления культуры.

7.2. Деятельность учреждения осуществляют следующие виды персонала:

- 1) основной персонал (педагогические работники);
- 2) административно-управленческий персонал;
- 3) технические работники.

У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность за оказываемые услуги (работы), с которыми работники должны быть ознакомлены под роспись.

7.3. Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих и/или профессиональных стандартах.

7.4. Уровень профессиональной компетентности работников учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 80 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.

7.5. Руководитель учреждения должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов или иной оценки квалификации в соответствии с действующим законодательством).

Специалисты учреждения из числа основного персонала (педагогические работники) проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 3 года.

Специалисты учреждения из числа административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации (переподготовки кадров) не реже одного раза в 5 лет.

7.6. Все работники учреждения проходят предварительные и периодические медицинские осмотры, должны быть привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок. Каждый работник учреждения должен иметь личную медицинскую книжку установленного образца.

7.8. В профессиональной деятельности персонал учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики и должен проявлять к получателям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.9. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

8. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальных услуг

8.1. В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб родителей (законных представителей), поступивших в письменном виде и по электронной почте, и подготовка в установленный срок ответов на них в соответствии с действующим законодательством.

8.2. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы родителей (законных представителей) о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг.

8.3. В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на интернет-сайт. На интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер.

8.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности родителей (законных представителей) оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги

предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

9. Порядок контроля за оказанием муниципальных услуг

9.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы) осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений по направлениям работы:

- плановый (тематический, комплексный, фронтальный);
- оперативный (по выявленным проблемным фактам, жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги).

9.3. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры посредством:

- проведения мониторинга основных показателей в течение года;
- анализа обращений и жалоб граждан и проведения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий не реже одного раза в год, но не чаще трех раз в год.

9.4. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения требованиям Стандарта.

9.5. По результатам проверки Управление культуры:

- готовит акт проверки учреждения;
- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю учреждения и сотрудникам, оказывающим муниципальную услугу (работу) и допустившим нарушение требований Стандарта.

9.6. Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги (работы).

Приложение 7
к Стандартам качества предоставления
муниципальных услуг (выполнения работ),
оказываемых (выполняемых) муниципальными
учреждениями сферы культуры Городского
округа Балашиха

**Нормативные и правовые документы, регламентирующие
качество предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере культуры**

1. Конституция Российской Федерации.
2. Бюджетный Кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Трудовой кодекс Российской Федерации.
5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
6. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
7. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
8. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».
9. Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
10. Федеральный закон от 13.03.1995 № 32-ФЗ «О днях воинской славы и памятных датах России».
11. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
12. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».
13. Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».
14. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
15. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
16. Федеральный закон от 06.10.1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».
17. Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ «Об охране окружающей среды».
18. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании».
19. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления».
20. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
21. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
22. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
23. Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».
24. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
25. Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».
26. Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового

положения государственных (муниципальных) учреждений».

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

28. Федеральный закон от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

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

30. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

31. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».

32. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации».

33. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

34. Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации».

35. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда».

36. Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме».

37. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщиках социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

38. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах»

39. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социокультурной инфраструктуры».

40. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».

41. Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР».

42. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94».

43. Приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

44. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны».

45. Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

46. Приказ Минкультуры России от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районах и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».
47. Приказ Минкультуры России от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук».
48. Приказ Минкультуры России от 06.05.2008 года № 71 «Об одобрении учебно-методического пособия "Методическое обеспечение социально-культурной деятельности».
49. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31.08.2007 года № 570 «Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников культуры, искусства и кинематографии».
50. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии».
51. 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».
52. Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек» (вместе с «Методическими рекомендациями по применению нормативов штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и центральных библиотек субъектов Российской Федерации»).
53. Приказ Минрегиона России от 29.12.2011 № 635/10) (ред. от 07.08.2014) Свод правил СП 118.13330.2012 «Свод правил. Общественные здания и сооружения».
54. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1575-ст Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества.
55. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».
56. Приказ Минкультуры России от 28 июня 2013 г. № 920 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников».
57. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.07.2013 № 998 «Об утверждении перечня дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств».
58. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».
59. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) и Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008), принят и введен в действие приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации и Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 января 2014 г. № 14-ст.
60. Приказ Минкультуры России от 5 мая 2014 г. № 763 «Об утверждении перечней должностей и профессий работников федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации, относимых к основному

персоналу по видам экономической деятельности».

61. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

62. Приказ Минкультуры России от 30 декабря 2014 г. № 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».

63. 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».

64. Приказ Минкультуры России от 09.06.2015 № 1762 «Об утверждении общих требований к определению нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры, кинематографии, архивного дела, применяемых при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) государственным (муниципальным) учреждением».

65. Приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

66. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

67. Письмо Минкультуры России от 22.09.2009 № 43-01-39/01 «Об утверждении Положения об учреждении культуры клубного типа».

68. Письмо Минкультуры России от 08.09.2010 № 825-01-2 «О проекте национального стандарта по проведению культурно-массовых мероприятий и проект стандарта по оказанию услуг клубных формирований».

69. Письмо Минкультуры России от 13.09.2010 № 828-01-2 «О Методических рекомендациях по расчету нормативных затрат на услуги и содержание имущества КДУ».

70. Письмо Минэкономразвития России от 29 апреля 2011 г. № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг».

71. Письмо Минфина от 16 мая 2011 № 12-08-22/1959 «Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

72. Письмо Минкультуры РФ от 28.12.2011 № 8949-01-39/01-АА «О направлении Порядка определения нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг федеральными государственными (муниципальными) учреждениями культурно-досугового типа, подведомственными органам управления культуры субъектов Российской Федерации (муниципальным образованиям), и нормативных затрат на содержание их имущества».

73. Письмо Минкультуры РФ от 06.03.2012 № 31-01-39/02-ПХ «Об утверждении Методических рекомендаций по развитию театрального дела в регионах и мерам поддержки театрального искусства».