



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ**

ПРИКАЗ

от 22-08 2022 г. № 92

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, предоставляемых получателям, 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 Положение о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха в качестве основных видов деятельности согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха от 27.01.2021 № 12 «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг 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



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. Настоящее Положение о стандартах качества муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа Балашиха в качестве основных видов деятельности (далее - Положение), регулирует отношения, связанные с разработкой, принятием, изменением и применением стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) в Городском округе Балашиха, содержащихся в общероссийских базовых (отраслевых) перечнях (классификаторах) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и региональном перечне (классификаторе) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Московской области.

1.2. Термины и понятия, используемые в настоящем Положении:

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 – некоммерческое учреждение культуры (детская школа искусств), 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 и архивов;
- деятельность в области исполнительских искусств;
- деятельность учреждений клубного типа: клубов, дворцов и домов культуры, домов народного творчества;
- дополнительное образование детей и взрослых в сфере культуры;
- деятельность зрелищно-развлекательная;
- деятельность парков культуры и отдыха.

1.4. Перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы культуры Городского округа (далее – учреждения культуры), формирует учредитель – Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (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 относятся 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) - главный распорядитель средств бюджета Городского округа Балашиха Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – 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 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;

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;
исчерпывающий 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 Администрации Городского округа Балашиха;
информацию об оказании муниципальной услуги за плату или бесплатно.

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. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

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

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. 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.

3.13. 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.

3.14. 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 бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу);

определенным во времени (подлежать оценке по истечении отчетного периода).

3.15. 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.

3.16. 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.

3.17. 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 качества предоставления муниципальной услуги (работы).

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

4.2. Руководитель учреждения культуры должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие настоящим Стандартам, регламентам и другим нормативным документам, ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения культуры утверждаются руководителем учреждения.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

- определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

4.3. Контроль за оказанием муниципальной услуги (работы).

4.3.1. Контроль за деятельностью учреждения культуры осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

4.3.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

- 2) плановый контроль:

- а) тематический (контроль по направлению деятельности учреждения);

- б) комплексный (проверка деятельности отдельных работников учреждения, филиалов).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере деятельности учреждения анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Ежеквартально руководитель учреждения предоставляет в Управление культуры информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

4.3.3. Управление культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения культуры в части соблюдения качества муниципальной услуги (работы) путем:

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

- 2) анализа обращений и жалоб граждан на деятельность учреждения культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб на учреждение по факту принятия мер по жалобам.

4.3.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры Администрации Городского округа Балашиха один раз в полугодие, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.3.5. Для оценки качества и безопасности деятельности учреждения культуры Управление культуры использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния учреждения культуры;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг (работ), анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

3) экспертный - опрос работников учреждения культуры о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

4.3.6. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение культуры, так и в Управление культуры и Администрацию Городского округа Балашиха.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо начальником Управления культуры в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба может быть составлена в свободной форме.

4.3.7. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения и обращения граждан Российской Федерации» и Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращения граждан».

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.3.7. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги (работы):

Работа учреждения культуры по предоставлению услуг в сфере деятельности учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере его деятельности.

Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель учреждения культуры обязан:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества деятельности;

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения культуры в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию деятельности учреждения культуры и настоящего Стандарта.

4.4. Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

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

Учреждение культуры 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.

4.5. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (работ) в целях выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих их качество и доступность предоставления, осуществляется ежегодно.

5. Стандарты качества муниципальных услуг

5.1. Оказание муниципальной услуги (работы) осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги.

5.2. 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, утверждены в стандартах качества предоставления муниципальных услуг (работ) по направлениям согласно приложениям 1-15 к настоящему Положению:

5.2.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях). Приложение 1.

5.2.2. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов». Приложение 2.

5.2.3. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек» (в стационарных условиях). Приложение 3.

5.2.5. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учёт, изучение, обеспечение физической сохранности и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов». Приложение 4.

5.2.4. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (с учетом всех форм, муниципальные библиотеки). Приложение 5.

5.2.6. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (в стационарных условиях). Приложение 6.

5.2.7. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (на выезде). Приложение 7.

5.2.8. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание спектаклей». Приложение 8.

5.2.9. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ» (с учетом всех форм). Приложение 9.

5.2.10. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (с учетом всех форм, культурно-досуговые учреждения). Приложение 10.

5.2.11. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества». Приложение № 11.

5.2.12. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (творческие мероприятия: фестиваль, выставка, конкурс, смотр). Приложение 12.

5.2.13. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ в области искусств на территории Городского округа Балашиха. Приложение 13.

5.2.14. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (с учетом всех форм, парки). Приложение 14.

5.2.15. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Обеспечение сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов». Приложение 15.

5.3. Качество предоставления муниципальных услуг (работ) регламентируется законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами органов Московской области, Уставом Городского округа Балашиха.

5.4. Основные документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения:

устав учреждения;

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;

санитарные нормы и правила;

муниципальные правовые акты Городского округа Балашиха;

приказы Управления культуры, руководителя учреждения.

руководства, правила, инструкции, положения;

иные нормативные документы.

5.5. При разработке настоящего Положения использованы нормативные и правовые документы, указанные в приложении 16 к Положению.

Приложение 1
Утверждено приказом Управления
культуры Администрации Городского
округа Балашиха
от 22.08.2022 № 92

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»
(в стационарных условиях)

1. Общее описание муниципальной услуги

1.1. Цель оказания муниципальной услуги - создание возможностей для доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в муниципальных музеях Городского округа Балашиха.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги, оказываемые муниципальными музеями Городского округа Балашиха:

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях, на бесплатной основе).

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях, на платной основе).

Музей самостоятельно определяет цены на муниципальные услуги, которые оказывает по муниципальному заданию, но обязано соблюдать ограничения (минимальные и максимальные цены), установленные учредителем - Управлением культуры.

1.3. Категория получателей муниципальной услуги: физические лица.

Услуга оказывается всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

К льготным категориям граждан относятся: дети дошкольного и школьного возраста, студенты, воспитанники детских домов и интернатов, ветераны войны и труда, военнослужащие срочной службы.

2. Содержание муниципальной услуги

2.1. Публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (экспозиции, выставки, каталоги).

2.2. Воспроизведение музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях.

2.3. Представление музейных предметов и музейных коллекций на электронных и других видах носителей.

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

3. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за	$\frac{МФ_3}{МФ_{общ}} \times 100$, где: МФ ₃ - число предметов основного фонда, представленных зрителю в от-	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея»,

отчетный период, процент	четном году; МФ _{общ} - общее число предметов основного фонда на конец отчетного года	годовой отчет учреждения по исполнению муниципального задания
Увеличение общего количества посещений музеев, процент	Фактическое количество посетителей за отчетный год/ Количество посетителей за предыдущий год)*100	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея», годовой отчет учреждения по исполнению муниципального
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг, процентов	$\frac{(O_x + O_d)}{2 \times O} \times 100$, где: O _x - число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг, человек; O _d - число опрошенных посетителей, удовлетворенных качеством работы, человек; O - общее число опрошенных посетителей, человек	Данные анкетных опросов потребителей услуг

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

Нормативные правовые акты Российской Федерации и Московской области.

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

Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 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».

5. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Здание, в котором размещается учреждение	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 по-

	ручными (если планировка позволяет осуществить эти работы)
Состав помещений учреждения	Состав помещений учреждения для оказания услуги по публичному представлению музейных предметов и музейных коллекций включает: - экспозиционно-выставочные помещения; - лекционный зал; - служебные помещения; - гардероб для верхней одежды посетителей; - место для продажи сувенирной продукции; - санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами
Техническое оснащение учреждения	Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. 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). Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования в музеях определяется путем проведения визуального осмотра, ежегодных замеров сопротивления изоляции.
Температурно-влажностный режим	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); - оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим
Информатизация и компьютеризация	Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями). У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме

6. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день
Общественная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции, металлодетекторами. В учреждении организована круглосуточная охрана
Пожарная безопасность	Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения. Из каждого выставочного зала учреждения имеется не менее двух эвакуационных выходов. Разработан план эвакуации экспонатов и других ценностей в случае пожара. При входе в учреждение устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений. В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	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
Информация о работе учреждения	Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п.10 настоящего стандарта
Экспонирование и выставочная работа	Музейные экспозиции 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. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

8. Особые требования к организации работы музея, осуществляющего оказание муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
----------	---

Публикация научно- просветительских изданий: сборников статей, монографий, каталогов, буклетов	Учреждением осуществляется публикация научно – просветительских изданий по различным разделам коллекции
Ведение электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение сведений о музейных предметах в электронный каталог, Государственный каталог музейного фонда Российской Федерации
Лекционная работа	В учреждении проводятся лекции и семинары

9. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	<p>Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта.</p> <p>Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) основной персонал (музейные работники); 2) административно-управленческий персонал; 3) технические работники. <p>У работников музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.</p> <p>Не допускается оказание услуг неспециалистами.</p> <p>Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.</p> <p>Работники учреждения должны подтверждать свой квалификационный уровень прохождением аттестации.</p>
Образовательный уровень специалистов	<p>Уровень профессиональной компетентности работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 75 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.</p>
Переподготовка и повышение квалификации кадров	<p>Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации</p>

10. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информирование получателей услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1) Публикация настоящего Стандарта на официальном сайте музея. 2) Публикации информации о муниципальных музеях, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения. 3) Информационных стендов (уголков получателей услуг).

	<p>4) Тематические публикации.</p> <p>Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.</p>
Информация, размещаемая в общественных местах	<p>В общественных местах размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения; - адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; - режим работы учреждения; - о проводимых и планируемых выставках, лекциях, семинарах, мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения) на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия; - о возможностях заказа экскурсий
Информация, размещаемая у входа в учреждение	<p>У входа в учреждение размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения; - режим работы учреждения; - о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения)
Информация, размещаемая в помещениях учреждения	<p>В помещениях учреждения размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения); - режим работы учреждения, гардероба; - номера телефонов учреждения, учредителя; - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных, прейскурант платных услуг, - требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги; - порядок работы с обращениями и жалобами граждан
Информация, размещаемая на интернет-сайте учреждения	<p>На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация об учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения; - адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; - режим работы учреждения; - о проводимых и планируемых выставках, лекциях, семинарах (с указанием наименования и периода проведения); - о возможностях заказа экскурсий; - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги). <p>Информация, размещаемая на интернет-сайте учреждения о проводимом мероприятии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - название планируемой выставки, фестиваля, конкурса или другого творческого проекта; - краткое описание мероприятия; - анонс мероприятия (с указанием места, времени, условий посещения); - категории посетителей мероприятия (возрастная, профессиональная и т.д.); - стоимость посещения мероприятия; - дополнительные характеристики мероприятия, важные для потенциальных участников (посетителей).

	Информация должна быть размещена (обновлена) в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
--	---

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

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга почетных посетителей	В учреждении в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей муниципальных услуг	Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг
Опросы и письменные обращения потребителей муниципальной услуги, размещаемые на интернет-сайте учреждения	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

Стандарт качества
выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение
и обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов»

1. Общее описание муниципальной работы

1.1. Цель оказания муниципальной работы - создание базовых условий для комплектования, сохранения, обеспечения безопасности, хранения, научного изучения и эффективного учета Музейного фонда Российской Федерации.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу «Формирование, учет, изучение и обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов», выполняемую муниципальными музеями Городского округа Балашиха.

Работа выполняется бесплатно.

1.3. Категория получателей муниципальной работы: в интересах общества.

2. Содержание муниципальной работы

2.1. Формирование, хранение и пополнение музейных фондов.

2.2. Реализация комплекса мероприятий по обеспечению сохранности музейных фондов и реставрации музейных предметов.

2.3. Учет и проведение инвентаризации музейных предметов и музейных коллекций.

2.4. Внедрение современных технологий в учетно-хранительскую и научную деятельность музея, систем учета музейных предметов и музейных коллекций.

2.5. 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 собиране 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. Основные показатели, характеризующие качество выполнения
муниципальной работы

Наименование показателя, единица измерения	Методика расчета	Источник информации
Доля музейных предметов, внесенных в электронный каталог, процент	$P_{эл} / P_{общ} \times 100$, где: $P_{эл}$ - число музейных предметов, внесенных в электронный каталог на конец отчетного года;	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея»,

	Побщ. - общее число музейных предметов на конец отчетного года	годовой отчет учреждения по исполнению муниципального задания
Доля музейных предметов, внесенных в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации, процент	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
Доля экспозиционно-выставочных площадей и площадей фондохранилищ, оборудованных охранно-пожарной сигнализацией, процентов	Ропс/ Робщ x 100, где Ропс - экспозиционно-выставочные площади и площади фондохранилищ, оборудованные охранно-пожарной сигнализацией (кв. м); Робщ - общая экспозиционно-выставочная площадь и площадь фондохранилищ (кв. м)	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея», годовой отчет учреждения по исполнению муниципального

4. Правовые основы выполнения муниципальной работы

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

Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

Указ Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года № 808 «Об утверждении основ государственной культурной политики».

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации».

Постановления Правительства Российской Федерации от 10.08.2017 № 960 «Об утверждении Положения о передаче музейных предметов и музейных коллекций, включенных в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в государственной собственности, в безвозмездное пользование государственным и муниципальным музеям и другим организациям».

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

5. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
----------	---

Здание, в котором размещается учреждение	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении). 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)
Состав помещений учреждения	Состав помещений учреждения для выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций включает: - экспозиционно-выставочные помещения; - помещения для хранения фондов; - реставрационную мастерскую; - служебные помещения
Температурно-влажностный режим	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); - оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим
Информатизация и компьютеризация	Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями). У учреждения имеется электронная почта, интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме

6. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день
Общественная безопасность и организации охраны учреждения	Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции, металлодетекторами. В учреждении силами собственных сотрудников и привлеченных организаций обеспечивается непрерывная круглосуточная охрана. Музеи должен быть оборудован охранной сигнализацией, гарантирующую непрерывную охрану коллекций и помещений музея в течение суток

Пожарная безопасность	<p>Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.</p> <p>Из каждого выставочного зала учреждения имеется не менее двух эвакуационных выходов.</p> <p>Разработан план эвакуации экспонатов и других ценностей в случае пожара.</p> <p>При входе в учреждение устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.</p> <p>В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения</p>
-----------------------	--

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной работы для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Режим работы	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
Информация о работе учреждения	<p>Учреждение осуществляет работу по оказанию информационных услуг научным работникам и другим заинтересованным лицам.</p> <p>Порядок работы с фондами доступен для заинтересованных лиц на сайте музея в сети Интернет</p>

8. Особые требования к организации работы музея, осуществляющего выполнение муниципальной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Реставрация музейных ценностей и музейных коллекций	В соответствии с бюджетным финансированием ежегодно осуществляется реставрация музейных предметов и коллекций
Публикация научных каталогов	Учреждением осуществляется публикация научных каталогов по различным разделам коллекции
Составление электронного каталога	Ежегодно обеспечивается внесение в электронный каталог музейных предметов, как ранее не учтенных, так и вновь поступивших
Передача сведений в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации	Регулярно, не менее одного раза в год, передаются сведения в Государственный каталог Музейного фонда Российской Федерации
Организация сверок коллекций	В учреждении имеется утвержденный график сверок коллекций. Результаты сверок коллекций утверждаются экспертной фондово-закупочной комиссией

9. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Кадровый состав	<p>Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта.</p> <p>Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) основной персонал (музейные работники); 2) административно-управленческий персонал; 3) технические работники. <p>У работников музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.</p> <p>Квалификационный уровень работников учреждения должен соответствовать требованиям к квалификации, предусмотренным в Единых квалификационных справочниках должностей руководителей, специалистов и служащих, рабочих.</p> <p>Работники учреждения должны подтверждать свой квалификационный уровень прохождением аттестации.</p>
Образовательный уровень специалистов	<p>Уровень профессиональной компетентности работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Не менее 75 процентов от общего числа основного персонала должны иметь высшее образование.</p>
Переподготовка и повышение квалификации кадров	<p>Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения из числа основного и административно-управленческого персонала проходят обучение на курсах повышения квалификации</p>

10. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Информирование потребителей работы	<ol style="list-style-type: none"> 1) Публикация настоящего Стандарта на официальном сайте музея. 2) Публикации информации о муниципальных музеях, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха и сайте учреждения. 3) Информационных стендов (уголков получателей услуг). 4) Тематические публикации. <p>Потребитель работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых работах, обеспечивающей их компетентный выбор.</p>
Информация, размещаемая в общественных местах	<p>В общественных местах размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения; - адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению; - режим работы учреждения; - о проводимых и планируемых выставках, лекциях, семинарах, мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения) на рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия; - о возможностях заказа экскурсий

Информация, размещаемая у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается следующая информация: - наименование учреждения; - режим работы учреждения; - о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения)
Информация, размещаемая в помещениях учреждения	В помещениях учреждения размещается следующая информация: - о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения); - режим работы учреждения, гардероба; - номера телефонов учреждения, учредителя; - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных, прейскурант платных услуг, - требования к получателю, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги; - порядок работы с обращениями и жалобами граждан
Информация о музейных предметах и коллекциях, размещаемая на сайте музея в сети Интернет	На сайте учреждения в сети Интернет размещается следующая информация: - о хранящихся в музее основных коллекциях с их описанием; - цифровые изображения и описания наиболее значимых музейных предметов. Информация должна быть обновлена не реже одного раза в год

11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности выполнения муниципальной работы

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обращения граждан в электронной форме	В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте
Опросы потребителей муниципальных услуг	Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг. В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг
Опросы и письменные обращения потребителей муниципальной работы, размещаемые на интернет-сайте учреждения	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

Приложение 16
к Положению о стандартах качества
муниципальных услуг, оказываемых
муниципальными учреждениями сферы
культуры Городского округа Балашиха в
качестве основных видов деятельности

Нормативно-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».
- Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».
12. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
13. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
14. Федеральный закон от 06.10.1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».
15. Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ «Об охране окружающей среды».
16. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании».
17. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления».
18. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
19. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
20. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
21. Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».
22. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
23. Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

24. 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».

Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

25. 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».

26. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей».

27. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

28. Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

29. Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры».

30. 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».

31. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

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

33. Постановление Правительства Российской Федерации 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».

34. Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме».

35. 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».

36. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах»

37. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социокультурной инфраструктуры».

38. 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».

39. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 № 1019-р «О концепции долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года».

43. Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР».

44. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94».

45. Приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

46. 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».

47. Приказ Министерства культуры РФ от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

48. 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».

49. 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».

50. Приказ Минкультуры России от 06.05.2008 года № 71 «Об одобрении учебно-методического пособия "Методическое обеспечение социально-культурной деятельности».

51. 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».

55. 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».

56. 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».

57. 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»).

58. 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».

59. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1575-ст Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества.

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

61. 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».

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».

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.

64. 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».

65. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

66. 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)».

67. 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».

68. 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».

69. Приказ Минкультуры России от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

70. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

74. Письмо Минкультуры России от 22.09.2009 № 43-01-39/01 «Об утверждении Положения об учреждении культуры клубного типа».

75. 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».

76. Письмо Минкультуры России от 13.09.2010 № 828-01-2 «О Методических рекомендациях по расчету нормативных затрат на услуги и содержание имущества КДУ».

78. Письмо Минэкономразвития России от 29 апреля 2011 г. № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг».

79. 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».

80. 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».

81. 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».