Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru/)

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА БРАТСКА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 17 августа 2016 г. N 1221**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ**

**УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации муниципального образования г. Братска  от 16.01.2017 [N 14](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC5E929A28F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC2504B123D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G), от 04.05.2018 [N 605](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC2EF28A08F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC2504B123D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G)) |

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в области культуры, в соответствии с Бюджетным [кодексом](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF8D0C08CEE37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации, [постановлением](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0EC2AA1889072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) администрации муниципального образования города Братска от 13.01.2011 N 34 "Об утверждении Положения о порядке формирования, организации контроля и финансового обеспечения выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) для муниципальных учреждений города Братска", руководствуясь [статьями 8](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC0574E1F3D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G), [38](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC1514F1F3D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G), [43](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC15248113D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G), [65](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC1554C113D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G) Устава муниципального образования города Братска, администрация муниципального образования города Братска постановляет:

1. Утвердить:

1) [Стандарт](#Par39) качества оказания муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования (приложение N 1 к настоящему постановлению);

2) [Стандарт](#Par169) качества оказания муниципальной услуги "Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)", предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (приложение N 2 к настоящему постановлению);

3) [Стандарт](#Par291) качества оказания муниципальной услуги "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Братский городской объединенный музей истории освоения Ангары" муниципального образования города Братска (приложение N 3 к настоящему постановлению);

4) [Стандарт](#Par416) качества оказания муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система города Братска" муниципального образования города Братска (приложение N 4 к настоящему постановлению);

5) [Стандарт](#Par546) качества оказания муниципальной услуги "Организация и проведение мероприятий", предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (приложение N 5 к настоящему постановлению);

6) [Стандарт](#Par659) качества оказания муниципальной услуги "Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования муниципального образования города Братска (приложение N 6 к настоящему постановлению);

7) [Стандарт](#Par794) качества оказания муниципальной услуги "Показ (организация показа) концертных программ", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Духовой оркестр города Братска" муниципального образования города Братска (приложение N 7 к настоящему постановлению).

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте администрации города Братска.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра по социальным вопросам.

Мэр города Братска

С.В.СЕРЕБРЕННИКОВ

Приложение N 1

к постановлению администрации

муниципального образования города Братска

от 17 августа 2016 г. N 1221

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РЕАЛИЗАЦИЯ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО**

**ОБРАЗОВАНИЯ**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC5E929A28F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC2504A143D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G) администрации муниципального образования г. Братска  от 16.01.2017 N 14) |

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования города Братска в возрасте от 4 до 18 лет (далее - получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее - департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по реализации дополнительных общеразвивающих программ, предоставляемая муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования.

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C9880508CEE37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4C58D000690B47CA98A9820A8EDE0B8C12F9ECA147D37255DC252t4dBG) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C988050EC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C9880508CEE37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

4) [Основы](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1;

5) [Приказ](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C9880705C6E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 N 302н "Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда";

6) [Устав](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) муниципального образования города Братска;

7) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования, предоставляющее муниципальную услугу (далее - учреждение);

3) условия размещения и режим работы учреждения;

4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) укомплектованность учреждения педагогическими работниками, специалистами;

9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: реализация дополнительных общеразвивающих программ.

2. Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) обучение получателей услуги умениям и навыкам, необходимым для самостоятельной деятельности в области выбранного вида искусства;

2) развитие и совершенствование творческих способностей получателей услуги, соответствующих требованиям художественного образования, эстетического воспитания и духовно-нравственного развития личности;

3) организация комплексного контроля за уровнем разносторонней подготовленности и творческим развитием получателя муниципальной услуги.

Единица измерения муниципальной услуги: количество обучающихся.

Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации образовательного процесса и работы учреждения.

Учреждение должно исполнять правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технический паспорт учреждения;

2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

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

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены учебные аудитории для индивидуальных, групповых и мелкогрупповых занятий, помещения под библиотеку, залы (хореографические, выставочные, концертные и т.п.), костюмерные, мастерские, комнаты для отдыха, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Правила приема получателей услуги в учреждение разрабатывается учреждением самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Причиной отказа в предоставлении муниципальной услуги может являться:

1) несоответствие получателя услуги возрастной группе;

2) медицинское заключение о состоянии здоровья получателя услуги, при котором противопоказано обучение в учреждении;

3) отсутствие свободных мест в учреждении.

Департамент ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

При приеме получателя услуги в учреждение последнее обязано ознакомить его с уставом, лицензией, регламентирующей организацию образовательного процесса на право осуществления образовательной деятельности, и другими документами.

Занятия в учреждении проводятся по дополнительным общеобразовательным программам в области искусств, разработанным и утвержденным учреждением, с учетом федеральных государственных требований по видам искусств, допущенных федеральным органом управления в сфере культуры и образования, и (или) образовательных программ, рекомендованных федеральным органом управления в сфере образования, с учетом возрастных и психофизических возможностей получателей услуги (далее - образовательные программы).

Образовательные программы определяют содержание занятий, объем индивидуальной работы, требования к уровню подготовленности получателей услуги.

Комплектование учебных групп учреждения производится с учетом выбранной образовательной программы и сроков ее освоения.

Перевод получателей услуги в группы следующего года обучения производится решением педагогического совета при условии полного освоения образовательной программы. Оценка уровня подготовки получателей услуги и освоения ими соответствующей образовательной программы проводится в конце каждого учебного года в форме контрольных уроков, зачетов, экзаменов, закрытых и открытых академических концертов. Получатели услуги, не выполнившие условия перевода, по решению педагогического совета остаются на повторное обучение либо отчисляются из учреждения.

Наполняемость учебных групп и объем учебной нагрузки определяются с учетом техники безопасности в соответствии с образовательной программой. Недельный режим учебной нагрузки является максимальным и устанавливается в зависимости от периода и задач обучения.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

1) основными формами работы с получателями услуги являются групповые, мелкогрупповые, индивидуальные, практические и теоретические занятия, работа по индивидуальным планам подготовки, участие в конкурсах, фестивалях, творческих сменах, пленэрах;

2) начало и окончание учебного года в учреждении совпадает со сроками начала и окончания учебного года в общеобразовательных учреждениях;

3) учебные занятия по видам искусств проводятся в соответствии с требованиями, установленными образовательными программами, и федеральными государственными требованиями;

4) продолжительность одного занятия в группах 1 - 3 года обучения не должна превышать двух академических часов, в последующие годы обучения - трех академических часов при менее чем четырех занятиях в неделю, в группах, где нагрузка составляет двадцать и более часов в неделю, - четырех академических часов, а при двухразовых занятиях в неделю - трех академических часов;

5) расписание занятий формируется с учетом установления благоприятного режима обучения и отдыха получателей услуги, обучения их в образовательных учреждениях с учетом возрастных особенностей и установленных санитарно-гигиенических норм;

6) для обеспечения круглогодичности образовательного процесса, творческого развития и активного отдыха получателей услуги в период каникул могут организовываться творческие смены.

Основными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) положительная динамика роста индивидуальных показателей творческих способностей получателей услуги;

2) повышение технического уровня навыков в выбранной области искусств (владения музыкальным инструментом, изобразительного или декоративно-прикладного творчества) и самоконтроля получателей услуги;

3) повышение уровня общего и эстетического развития, способности уважать и принимать духовные и культурные ценности разных народов;

4) получение творческих результатов и наград на конкурсах, фестивалях, выставках в зависимости от уровня подготовленности и индивидуальных способностей получателей услуги.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC7E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте учреждения;

2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Братские вести" и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе "Департамент культуры администрации города Братска";

3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенной теме или направлению деятельности учреждения, организации образовательной деятельности, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в сфере дополнительного образования.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;

2) соблюдение требований к уровню обучения;

3) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

4) оптимальность использования ресурсов учреждения;

5) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.

Заместитель мэра по социальным вопросам

М.А.ЗУБАКОВА

Приложение N 2

к постановлению администрации

муниципального образования города Братска

от 17 августа 2016 г. N 1221

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПОКАЗ (ОРГАНИЗАЦИЯ**

**ПОКАЗА) СПЕКТАКЛЕЙ (ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)",**

**ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC5E929A28F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC25049153D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G) администрации муниципального образования г. Братска  от 16.01.2017 N 14) |

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)", предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги "Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)", предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования города Братска (далее - получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее - департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по показу спектаклей (театральных постановок), предоставляемая муниципальными учреждениями культуры (далее - учреждения).

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных [Основами](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4C58D000690B47CA98A9820A8EDE0B8C12F9ECA147D37255DC252t4dBG) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C988050EC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) [постановление](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E2CD880D09CDBE74F0869A27A7B2E5ADD07793C90963353941C05049t1d7G) Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 N 329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации";

4) решение Коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 23.12.2011 N 19 "О реализации Концепции долгосрочного развития театрального дела в Российской Федерации на период до 2020 года";

5) [письмо](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E7CF8D0408C0E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Минкультуры Российской Федерации от 06.03.2012 N 31-01-39/02-ПХ "Об утверждении Методических рекомендаций по развитию театрального дела в регионах и мерам поддержки театрального искусства";

6) [распоряжение](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC7EA2BA28D9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) Правительства Иркутской области от 09.08.2012 N 372-рп "О Концепции развития театрального искусства в Иркутской области на период до 2020 года";

7) [Устав](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) муниципального образования города Братска;

8) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

3) условия размещения и режим работы учреждения;

4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) укомплектованность учреждения специалистами;

9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: показ спектаклей (театральных постановок).

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) удовлетворение эстетических потребностей получателей услуги в сценическом и музыкальном искусстве;

2) формирование духовности и нравственности получателей услуги;

3) пропаганда достижений российского и зарубежного театрального и музыкального искусства.

Единица измерения муниципальной услуги: количество спектаклей, концертов, концертных и иных зрелищных программ.

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технический паспорт учреждения;

2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

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

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены кабинеты для массовой работы, для отделов учреждения, концертные, театральные и репетиционные залы, костюмерные, мастерские, гардероб, комнаты для отдыха, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Департамент ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в соответствии с их интересами и потребностями.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) подготовка и публичный показ спектаклей, концертов, концертных и иных зрелищных программ, в том числе проведение репетиций, организационных мероприятий;

2) информирование жителей в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

3) реализация входных билетов, в том числе пригласительных;

4) обеспечение на время предоставления муниципальной услуги охраны жизни и здоровья получателей услуги;

5) предоставление гардероба и обеспечение сохранности имущества получателей услуги, принятого на хранение на время предоставления муниципальной услуги;

6) размещение получателей услуги в зрительном, концертном залах или другом месте, предусмотренном для предоставления муниципальной услуги.

Для обеспечения своевременного и в необходимом объеме предоставления муниципальной услуги необходимо проведение информационно-рекламной кампании и распространение входных билетов, в том числе пригласительных билетов.

Для получения муниципальной услуги на платной основе получателю услуги необходимо предъявить входной билет. На билете учреждение указывает цену, наименование учреждения, название спектаклей, концертов, концертных и иных зрелищных программ, место, дату и время мероприятия.

Входной билет получатель услуги приобретает в кассе учреждения.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) отсутствие входного билета;

2) несоблюдение получателем услуги требований, установленных правилами посещения учреждения;

3) технические неполадки оборудования, инструментов или аварийные ситуации.

Основными результатами предоставления муниципальной услуги являются: просмотр получателями услуги спектаклей, концертов, концертных и иных зрелищных программ.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC7E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте учреждения;

2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Братские вести" и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе "Департамент культуры администрации города Братска";

3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в данной сфере.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.

Заместитель мэра по социальным вопросам

М.А.ЗУБАКОВА

Приложение N 3

к постановлению администрации

муниципального образования города Братска

от 17 августа 2016 г. N 1221

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ**

**МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ "БРАТСКИЙ**

**ГОРОДСКОЙ ОБЪЕДИНЕННЫЙ МУЗЕЙ ИСТОРИИ ОСВОЕНИЯ АНГАРЫ"**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА БРАТСКА**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Братский городской объединенный музей истории освоения Ангары" муниципального образования города Братска (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Братский городской объединенный музей истории освоения Ангары" муниципального образования города Братска (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования города Братска (далее - получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее - департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций, предоставляемая муниципальным бюджетным учреждением культуры "Братский городской объединенный музей истории освоения Ангары" муниципального образования города Братска (далее - учреждение).

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте Стандарта, применяются в значениях, определенных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CC8E0D0ECFE37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству оказания муниципальной услуги определяют Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4C58D000690B47CA98A9820A8EDE0B8C12F9ECA147D37255DC252t4dBG) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C988050EC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF830608CEE37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

4) [Основы](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1;

5) [постановление](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CC88010CC0E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации";

6) [постановление](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E3CC8D040ACDBE74F0869A27A7B2E5ADD07793C90963353941C05049t1d7G) Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет";

7) [Приказ](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73EECA8C0C0ACDBE74F0869A27A7B2E5ADD07793C90963353941C05049t1d7G) Министерства культуры Российской Федерации от 18.01.2007 N 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";

8) [Закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC7EC28A68D9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) Иркутской области от 18.07.2008 N 45-оз "О музейном деле в Иркутской области";

9) [Закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E821A58B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) Иркутской области от 23.07.2008 N 57-оз "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации в Иркутской области";

10) [Устав](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) муниципального образования города Братска;

11) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

3) условия размещения и режим работы учреждения;

4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) укомплектованность учреждения специалистами;

9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) экспонирование и выставочная работа;

2) деятельность по популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования города Братска.

Единица измерения муниципальной услуги: количество выставок, экспозиций.

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации музейной деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно исполнять правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технический паспорт учреждения;

2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

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

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены помещения для отдела, филиалов учреждения, экспозиционного (выставочного) зала, архива, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Департамент ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, музейные предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа получателей услуги к музейным коллекциям, ценностям, предметам осуществляется через их публичный показ, воспроизведение в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в том числе в виртуальном режиме.

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

Муниципальная услуга предоставляется по всем формам музейной деятельности:

1) экспозиции;

2) выставки;

3) индивидуальные и экскурсионные посещения;

4) лекции;

5) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия, дни открытых дверей и т.д.);

6) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и т.д.);

7) представление музейных предметов в виртуальном режиме;

8) иные формы.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ получателей услуги к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение получателей услуги разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным для получателей услуги языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ получателей услуги должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству получателей услуги, находящихся в помещении одновременно.

В случае воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в том числе в виртуальном режиме, использование изображений музейных предметов и музейных коллекций, объектов, расположенных на территории музея, а также с использованием его названий и символики рекомендуется осуществлять с согласия руководителя учреждения, за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.

Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) должны быть доступны для ознакомления, изучения и посещения. Получатели услуги должны беспрепятственно получать информацию об объекте в пределах данных, содержащихся в едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

На объектах культурного наследия, включенных в реестр, должны быть установлены надписи и обозначения, содержащие информацию об объекте культурного наследия.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC7E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте учреждения;

2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Братские вести" и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе "Департамент культуры администрации города Братска";

3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в сфере музейной деятельности.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.

Заместитель мэра по социальным вопросам

М.А.ЗУБАКОВА

Приложение N 4

к постановлению администрации

муниципального образования города Братска

от 17 августа 2016 г. N 1221

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "БИБЛИОТЕЧНОЕ,**

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНЫМ**

**БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ**

**БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ГОРОДА БРАТСКА" МУНИЦИПАЛЬНОГО**

**ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА БРАТСКА**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система города Братска" муниципального образования города Братска (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система города Братска" муниципального образования города Братска (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования города Братска (далее - получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее - департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, предоставляемая муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система города Братска" муниципального образования города Братска (далее - учреждение).

4. Основные понятия и термины, используемые по тексту настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF8E050CC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4C58D000690B47CA98A9820A8EDE0B8C12F9ECA147D37255DC252t4dBG) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C988050EC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) [Основы](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1;

4) [Приказ](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73EECA8C0C0ACDBE74F0869A27A7B2E5ADD07793C90963353941C05049t1d7G) Минкультуры Российской Федерации от 18.01.2007 N 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";

5) [Приказ](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4CC890005C1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Минкультуры Российской Федерации от 08.10.2012 N 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда";

6) [ГОСТ 7.32-2001](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E7CE8C0D0DC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G). Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 N 367-ст);

7) ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта России от 25.11.2003 N 332-ст);

8) [ГОСТ 7.60-2003](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E7CE8F020CC3E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G). Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 19.04.2001 N 182-ст);

9) ГОСТ 7.20-2000. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика (введен в действие постановлением Госстандарта России от 19.04.2001 N 182-ст);

10) ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 N 334-ст);

11) ГОСТ 7.82-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 N 369-ст);

12) ГОСТ 7.83-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 15.01.2002 N 14-ст);

13) [Закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC7EC28A68C9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) Иркутской области от 18.07.2008 N 46-оз "О библиотечном деле в Иркутской области";

14) [Устав](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) муниципального образования города Братска;

15) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

3) условия размещения и режим работы учреждения;

4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) укомплектованность учреждения специалистами;

9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) обеспечение оперативного доступа получателей услуги к информационным ресурсам;

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения города Братска.

Единица измерения муниципальной услуги: количество единиц документовыдачи.

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации музейной деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технический паспорт учреждения;

2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

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

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены помещения для филиалов учреждения, читальных залов, книгохранилищ, гардеробов, досуговых центров, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Департамент ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в учреждение в соответствии с их потребностями и интересами.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются алкогольное или наркотическое опьянение получателя услуги, несоблюдение требований, установленных правилами посещения учреждения.

В учреждении получатели муниципальной услуги имеют право:

1) стать пользователями учреждения по предъявлении документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их родителей (законных представителей);

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

4) получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;

5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками города, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории получателей услуги;

6) пользоваться другими видами услуг;

7) осуществлять иные права, предусмотренные уставом учреждения.

Предоставление муниципальной услуги обеспечивается учреждением путем постоянного комплектования библиотечных фондов. Оперативный доступ получателей услуги к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания получателей услуги, обеспечения модернизации деятельности учреждения.

Библиотечное обслуживание получателей услуги должно обеспечивать получение информации о составе библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 15 дней, в залах для обслуживания пользователей - в течение рабочего дня.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие и полноту.

Залы для обслуживания получателей услуги должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности получателей услуги, для проведения культурно-массовых мероприятий и т.п.

Библиотечное обслуживание получателей услуги детского и юношеского возраста осуществляется детскими библиотеками и библиотеками семейного чтения, помещения и оборудование которых должны соответствовать их возрастным особенностям.

В целях сохранности библиотечного фонда установлены санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда. Получатели услуги, нарушившие правила пользования учреждением и причинившие какой-либо ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования учреждения, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Результатом предоставления муниципальной услуги является содействие в получении полного объема необходимой информации.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC7E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте учреждения;

2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Братские вести" и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе "Департамент культуры администрации города Братска";

3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом культуры и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в сфере библиотечной деятельности.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.

Заместитель мэра по социальным вопросам

М.А.ЗУБАКОВА

Приложение N 5

к постановлению администрации

муниципального образования города Братска

от 17 августа 2016 г. N 1221

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ**

**И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ**

**УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений администрации муниципального образования г. Братска  от 16.01.2017 [N 14](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC5E929A28F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC25048103D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G), от 04.05.2018 [N 605](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC2EF28A08F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC2504A163D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G)) |

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Организация и проведение мероприятий", предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги "Организация и проведение мероприятий", предоставляемой муниципальными учреждениями культуры (далее - муниципальная услуга), населению муниципального образования города Братска (далее - получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее - департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставляемая муниципальными учреждениями культуры (далее - учреждения).

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных [Основами](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4C58D000690B47CA98A9820A8EDE0B8C12F9ECA147D37255DC252t4dBG) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C988050EC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4CF8B060EC4E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.01.1999 N 7-ФЗ "О народных художественных промыслах";

4) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CE83070CC3E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 19.05.1995 N 82-ФЗ "Об общественных объединениях";

5) решение Коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29.05.2002 N 10 "О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры";

6) [Устав](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) муниципального образования города Братска;

7) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

3) условия размещения и режим работы учреждения;

4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) укомплектованность учреждения специалистами;

9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: организация и проведение мероприятий.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) создание условий для обеспечения досуга населения города Братска;

2) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, концертов, ярмарок, аукционов, выставок и т.п.

Единица измерения муниципальной услуги: количество проведенных культурно-массовых мероприятий.

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в технологическом процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технический паспорт учреждения;

2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

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

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены кабинеты для массовой работы, для отделов учреждения, залы (выставочные, концертные и т.п.), костюмерные, мастерские, гардероб, комнаты для отдыха, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в технологическом процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Департамент ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в соответствии с их интересами и потребностями.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоблюдение требований, установленных правилами посещения учреждения.

Муниципальная услуга должна обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований, любительских объединений, клубов по интересам для посещения всех желающих, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности получателей услуги.

Содействие в развитии интереса получателей услуги должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий должно обеспечиваться посредством:

1) проведения культурно-массовых мероприятий (концертов, фестивалей, игровых, развлекательных программ и т.п.);

2) выступления творческих коллективов и артистов, приезжающих из других городов;

3) организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников и т.п.;

4) проведения массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC7E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте учреждения;

2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Братские вести" и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе "Департамент культуры администрации города Братска";

3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенному направлению деятельности учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в данной сфере.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.

Заместитель мэра по социальным вопросам

М.А.ЗУБАКОВА

Приложение N 6

к постановлению администрации

муниципального образования города Братска

от 17 августа 2016 г. N 1221

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РЕАЛИЗАЦИЯ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ**

**В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО**

**ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА БРАТСКА**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC5E929A28F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC2504E163D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G) администрации муниципального образования г. Братска  от 16.01.2017 N 14) |

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги "Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования города Братска в возрасте от 6,6 до 18 лет (далее - получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее - департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств, предоставляемая муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования.

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C9880508CEE37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4C58D000690B47CA98A9820A8EDE0B8C12F9ECA147D37255DC252t4dBG) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C988050EC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C9880508CEE37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

4) [Основы](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1;

5) [Приказ](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C9880705C6E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 N 302н "Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда";

6) [Приказ](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E7CE89000DC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Минобрнауки России от 15.02.2012 N 107 "Об утверждении Порядка приема граждан в общеобразовательные учреждения";

7) [Приказ](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E7C8890504C6E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Минкультуры России от 09.02.2012 N 86 "Об утверждении Положения о порядке и формах проведения итоговой аттестации обучающихся, освоивших дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области искусств";

8) [Устав](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) муниципального образования города Братска;

9) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования, предоставляющее муниципальную услугу (далее - учреждение);

3) условия размещения и режим работы учреждения;

4) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

5) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

8) укомплектованность учреждения педагогическими работниками, специалистами;

9) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) обучение получателей услуги умениям и навыкам, необходимым для самостоятельной деятельности в области выбранного вида искусства;

2) развитие и совершенствование творческих способностей получателей услуги, соответствующих требованиям художественного образования, эстетического воспитания и духовно-нравственного развития личности;

3) организация комплексного контроля за уровнем разносторонней подготовленности и творческим развитием получателя муниципальной услуги.

Единица измерения муниципальной услуги: человек/час.

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации образовательного процесса и работы учреждения.

Учреждение должно исполнять правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в образовательном процессе. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технический паспорт учреждения;

2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

3) сертификаты качества на оборудование.

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

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателей услуги. Здания и помещения, занимаемые учреждением, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых учреждением, должны быть предусмотрены учебные аудитории для индивидуальных, групповых и мелкогрупповых занятий, помещения под библиотеку, залы (хореографические, выставочные, концертные и т.п.), костюмерные, мастерские, комнаты для отдыха, помещения административно-хозяйственного назначения, служебно-бытовые помещения для персонала, санузлы.

Здания и помещения, занимаемые учреждением и используемые в образовательном процессе, должны быть оснащены необходимыми средствами телефонной и другой связи, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Режим работы учреждения устанавливается локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Правила приема получателей услуги в учреждение разрабатываются учреждением самостоятельно, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Реализация и срок предоставления муниципальной услуги носят заявительный характер и осуществляются на основании заявления.

Причиной отказа в предоставлении муниципальной услуги может являться:

1) несоответствие получателя услуги возрастной группе;

2) медицинское заключение о состоянии здоровья получателя услуги, при котором противопоказано обучение в учреждении;

3) отсутствие мест в учреждении.

Департамент ежегодно доводит до сведения учреждения муниципальное задание, которым определен совокупный объем предоставления муниципальной услуги.

При приеме получателя услуги в учреждение последнее обязано ознакомить его с уставом, лицензией на право осуществления образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Занятия в учреждении проводятся по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств, разработанным и утвержденным учреждением, с учетом федеральных государственных требований по видам искусств, утвержденных федеральным органом управления в сфере культуры и образования, и (или) образовательных программ, рекомендованных федеральным органом управления в сфере образования, с учетом возрастных и психофизических возможностей получателей услуги (далее - образовательные программы).

Образовательные программы определяют содержание занятий, объем индивидуальной работы, требования к уровню подготовленности получателей услуги.

Комплектование учебных групп учреждения производится с учетом выбранной образовательной программы и сроков ее освоения.

Перевод получателей услуги в группы следующего года обучения производится решением педагогического совета при условии полного освоения образовательной программы. Оценка уровня подготовки получателей услуги и освоения ими соответствующей образовательной программы проводится в конце каждого учебного года в форме контрольных уроков, зачетов, экзаменов, закрытых и открытых академических концертов. Получатели услуги, не выполнившие условия перевода, по решению педагогического совета остаются на повторное обучение либо отчисляются из учреждения.

Наполняемость учебных групп и объем учебной нагрузки определяются с учетом техники безопасности в соответствии с образовательной программой. Недельный режим учебной нагрузки является максимальным и устанавливается в зависимости от периода и задач обучения.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

1) основными формами работы с получателями услуги являются групповые, мелкогрупповые, индивидуальные, практические и теоретические занятия, работа по индивидуальным планам подготовки, участие в конкурсах, фестивалях, творческих сменах, пленэрах;

2) начало и окончание учебного года в учреждении совпадает со сроками начала и окончания учебного года в общеобразовательных учреждениях;

3) учебные занятия по видам искусств проводятся в соответствии с требованиями, установленными образовательными программами, и федеральными государственными требованиями;

4) продолжительность одного занятия в группах 1 - 3 года обучения не должна превышать двух академических часов, в последующие годы обучения - трех академических часов при менее чем четырех занятиях в неделю, в группах, где нагрузка составляет двадцать и более часов в неделю, - четырех академических часов, а при двухразовых занятиях в неделю - трех академических часов;

5) расписание занятий формируется с учетом установления благоприятного режима обучения и отдыха получателей услуги, обучения их в образовательных учреждениях с учетом возрастных особенностей и установленных санитарно-гигиенических норм;

6) для обеспечения круглогодичности образовательного процесса, творческого развития и активного отдыха получателей услуги в период каникул могут организовываться творческие смены.

Основными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) положительная динамика роста индивидуальных показателей творческих способностей получателей услуги;

2) повышение технического уровня навыков в выбранной области искусств (владения музыкальным инструментом, изобразительного или декоративно-прикладного творчества) и самоконтроля получателей услуги;

3) повышение уровня общего и эстетического развития, способности уважать и принимать духовные и культурные ценности разных народов;

4) получение творческих результатов и наград на конкурсах, фестивалях, выставках в зависимости от уровня подготовленности и индивидуальных способностей получателей услуги.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC7E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте учреждения;

2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Братские вести" и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе "Департамент культуры администрации города Братска";

3) оформления информационных стендов (уголков получателей услуг), размещенных в здании учреждения. К информационному стенду должен быть обеспечен беспрепятственный доступ получателей услуг.

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенной теме или направлению деятельности учреждения, организации образовательной деятельности, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в сфере дополнительного образования.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;

2) соблюдение требований к уровню обучения;

3) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

4) оптимальность использования ресурсов учреждения;

5) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.

Заместитель мэра по социальным вопросам

М.А.ЗУБАКОВА

Приложение N 7

к постановлению администрации

муниципального образования города Братска

от 17 августа 2016 г. N 1221

**СТАНДАРТ**

**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПОКАЗ (ОРГАНИЗАЦИЯ**

**ПОКАЗА) КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ "ДУХОВОЙ**

**ОРКЕСТР ГОРОДА БРАТСКА" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОДА БРАТСКА**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC5E929A28F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC2504D133D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G) администрации муниципального образования г. Братска  от 16.01.2017 N 14;  в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC2EF28A08F9072FFEDBCFD9726959D4939383A5FC2504A113D51CC7711CE0F65A2D75C47854F76tBd2G) администрации муниципального образования г. Братска  от 04.05.2018 N 605) |

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт качества оказания муниципальной услуги "Показ (организация показа) концертных программ", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Духовой оркестр города Братска" муниципального образования города Братска (далее - Стандарт), устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги "Показ (организация показа) концертных программ", предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Духовой оркестр города Братска" муниципального образования города Братска (далее - муниципальная услуга) населению муниципального образования города Братска (далее - получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент культуры администрации города Братска (далее - департамент).

3. Область применения Стандарта: муниципальная услуга по организации показа концертов и концертных программ, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры "Духовой оркестр города Братска" муниципального образования города Братска (далее - Учреждение).

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных [Основами](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC5E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги определяют настоящий Стандарт и следующие нормативные правовые акты:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E4C58D000690B47CA98A9820A8EDE0B8C12F9ECA147D37255DC252t4dBG) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5C988050EC1E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

3) [Распоряжение](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E7C5830104C3E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Правительства Российской Федерации от 24.11.2015 N 2395-р "Об утверждении Концепции развития концертной деятельности в области академической музыки в Российской Федерации";

4) решение Коллегии Министерства культуры Российской Федерации от 29.05.2002 N 10 "О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры";

5) [Устав](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48FA45FD0DA57FE7C6D4080CC0E029A68B9072FFEDBCFD9726959D5B3960365FC14E4B1528079D31t4d4G) муниципального образования города Братска;

6) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях услуги и т.п.);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

3) наличие специального технического оснащения учреждения, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

4) наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

5) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

7) укомплектованность учреждения специалистами;

8) наличие документов (инструкций, правил, иных документов), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

Глава 2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: показ (организация показа) концертных программ.

Содержание (предмет) муниципальной услуги:

1) создание условий для обеспечения досуга получателей услуги;

2) формирование и удовлетворение духовных потребностей получателей услуги;

3) сохранение и развитие мировых и национальных культурных ценностей;

4) организация комплексного контроля за уровнем разносторонней подготовленности и творческим развитием получателя муниципальной услуги.

Единица измерения муниципальной услуги: количество публичных выступлений (единица).

2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) муниципальное задание на предоставление муниципальной услуги;

3) локальные нормативные акты учреждения;

4) иные документы, принимаемые учреждением по вопросам организации деятельности и работы учреждения.

Учреждение должно соблюдать правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальных услуг в области культуры, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

Учреждение должно выполнять требования, установленные эксплуатационными и техническими документами на приборы, аппаратуру, иное оборудование, используемое в процессе предоставления муниципальной услуги. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

1) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

2) сертификаты качества на оборудование.

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

3. Условия размещения и режим работы учреждения.

Учреждение может не иметь собственного концертного помещения, а предоставлять свои услуги на базе других учреждений.

Помещения, занимаемые учреждением для репетиций, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Помещения, занимаемые учреждением для репетиций, должны быть оснащены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

4. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

5. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, имеющих профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Специалисты учреждения проходят аттестацию и курсовую переподготовку в порядке и сроки, установленные локальными нормативными актами учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя:

1) подготовка - подбор нотного материала, проведение репетиций, организационные мероприятия.

2) публичные выступления - показ концертов, тематических концертных программ, концертных программ для торжественных поздравлений, вечеров отдыха и танцев, музыкально-литературные программы. Выступления коллектива и артистов, игровые развлекательные программы, фестивали и т.п.

Содействие в развитии интереса получателей услуги должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллектива, подготовки новых номеров и постановок.

Учреждение обеспечивает доступ получателей услуги в соответствии с их интересами и потребностями.

Муниципальная услуга должна обеспечиваться через проведение концертов, тематических вечеров, циклов творческих встреч и других форм публичных выступлений. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности получателей услуги.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий должно обеспечиваться посредством:

1) проведения публичных выступлений (концертов, фестивалей, игровых, развлекательных программ и т.п.);

2) выступления коллектива и артистов;

3) организации досуга различных групп населения: вечеров отдыха, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников и т.п.;

4) проведения массовых праздников и представлений, народных гуляний и обрядов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями.

7. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей услуг, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а ее содержание должно соответствовать требованиям [Закона](consultantplus://offline/ref=0519D96D93CED2E4BD48E448EB61FF73E5CF83060EC7E37EF8DF9625A0BDBAA8C566CBC40A7E2B3B5DDC524B15t3d6G) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информирование получателей услуг осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте учреждения;

2) опубликования настоящего Стандарта в газете "Братские вести" и его размещения на официальном сайте администрации города Братска в отраслевом разделе "Департамент культуры администрации города Братска";

Кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

8. Контроль за деятельностью учреждения.

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

Внутренний контроль осуществляют руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенной теме или направлению деятельности учреждения, деятельности отдельных работников учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в данной сфере.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение учреждением требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия настоящему Стандарту, изучения обращений получателей услуг и опросов общественного мнения.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

Показатели и индикаторы качества муниципальных услуг устанавливаются в муниципальном задании.