вторник
11 ФЕВРАЛЯ
2020 г.

МЕГИОНСКИЕ НОВОСТИ

Городская газета

№10 (2777)

Издается со 2 марта 1992 года. Выходит два раза в неделю. Распространяется бесплатно. 12+

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МЕГИОНА
от 06.02.2020 г. №213

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

В соответствии с пунктами 3, 4 статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением администрации города от 20.10.2009 №1422 "Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)", в целях повышения качества оказания муниципальных услуг и повышения эффективности предоставления (выполнения) муниципальными учреждениями муниципальных услуг (работ) в соответствии с муниципальными заданиями, обеспечения доступности муниципальных услуг (работ) для населения:

1.Утвердить:

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Показ кинофильмов", согласно приложению 1;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Показ (организация показа) концертных программ", согласно приложению 2;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)", согласно приложению 3;

стандарт качества выполнения муниципальной работы "Создание концертов и концертных программ", согласно приложению 4;

стандарт качества выполнения муниципальной работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий", согласно приложению 5;

стандарт качества выполнения муниципальной работы "Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества", согласно приложению 6;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки", согласно приложению 7;

стандарт качества выполнения муниципальной работы "Библиографическая обработка документов и создание каталогов", согласно приложению 8;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)", согласно приложению 9;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)", согласно приложению 10;

стандарт качества выполнения муниципальной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций", согласно приложению 11;

стандарт качества выполнения муниципальной работы "Создание экспозиций (выставок) музеев", согласно приложению 12;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ в области искусства", согласно приложению 13;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства", согласно приложению 14.

2.Считать утратившими силу:

постановление администрации города от 04.05.2010 №495 "Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры";

постановление администрации города от 29.09.2016 №2384 "О внесении изменений в постановление администрации города от 04.05.2010 №495 "Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры";

3.Управлению информационной политики администрации города опубликовать постановление в газете "Мегионские новости" и разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

4.Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5.Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города по социальной политике.

О.А. ДЕЙНЕКА,
глава города Мегиона

Приложение 1 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Показ кинофильмов"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной услуги: "Показ кинофильмов" (далее - муниципальная услуга).

1.2.Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением "Дворец искусств".

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Дворец искусств":

6286284, г. Мегион, ул. Заречная, дом 8, тел./факс: 8 (34643)3-50-24, e-mail: dimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://www.dimegion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kulturamegion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 года №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 года №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965 "Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2 "Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3448 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3453 "Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Администрации города от 02.07.2018 №1231-к "Об утверждении должностных инструкций и положения об отделе культуры администрации города Мегиона" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 08.05.2014 №1223 "Об утверждении Устава МАУ "Дворец искусств" (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1.Муниципальная услуга предоставляется в целях развития кинематографического потенциала города, удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве.

2.1.2.В составе муниципальной услуги выделяются показ российских и зарубежных художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных кино-, видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца (далее - показ кино-, видеофильмов).

2.1.3.В процессе предоставления муниципальной услуги учреждение осуществляет следующие мероприятия:

проведение кинофестивалей, кинофорумов;

организация кинопремьер и творческих встреч с создателями фильмов;

показ кинофильмов.

Показ кино-, видеофильмов осуществляется в стационарных условиях, на закрытых площадках.

2.2.Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1.Для получения муниципальной услуги потребитель должен лично обратиться в учреждение, осуществляющее показ кино-, видеофильмов согласно расписанию.

2.2.2.Показ кино-, видеофильмов начинается не ранее 09.00 часов.

Киносеансы для детей должны проводиться в дневное время.

2.2.3.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной и платной основе.

В случае если услуга по показу кино-, видеофильмов является платной, потребителю необходимо оплатить в кассе учреждения стоимость услуги и предъявить сотруднику, отвечающему за допуск в кинозал, документ, подтверждающий факт оплаты.

Продажа билетов на текущий киносеанс начинается не позднее чем за 30 минут до начала киносеанса. Учреждение может организовывать предварительную продажу билетов.

Неиспользованный входной билет на посещение киносеанса, мероприятия утрачивает действительность по истечении мероприятия и замене, возврату не подлежит. Входной билет на киносеанс, мероприятие может быть сдан в кассу учреждения не позднее чем за 30 минут до начала мероприятия/киносеанса с возвратом 100% стоимости. Возврат билетов позднее 30 минут до начала киносеанса, мероприятия не допускается.

Бесплатно муниципальные услуги предоставляются при демонстрации кинофильмов в рамках международных, окружных, городских кинофестивалей и киноакций.

2.2.4.Для обеспечения безопасности посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией учреждения. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

2.2.5.Объявленный в программе кино-, видеофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе кинозрителей.

2.2.6.Продолжительность киносеанса устанавливается с учетом продолжительности кино-, видеофильма.

2.2.7.Замена кино-, видеофильма в программе планируемого репертуара или отмена киносеанса допускаются в случае порчи или утери кино-, видеофильма, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.8.Учреждение отказывает потребителю в предоставлении муниципальной услуги по показу кино-, видеофильмов в следующих случаях:

отсутствие билетов на проводимое мероприятие;

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

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

обращение за получением муниципальной услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

Результатом предоставления муниципальной услуги является показ кино-, видеофильмов.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной и антитеррористической безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения:

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

Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения;

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

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

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

буфет (по возможности);

фойе;

рекреационная зона;

административные и технические помещения;

вспомогательные (служебные) помещения.

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления муниципальной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Помещения, в том числе кинозалы, предоставляемые учреждением для организации и проведения киномероприятий, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Кинозалы должны размещаться в специально предназначенных зданиях или помещениях, доступных для населения.

2.4.2.Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

Для качественного предоставления муници-

пальной услуги учреждение должно быть оснащено:

кинопроекционным, видеопроекционным и звукотехническим оборудованием;

оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта фильмокопий;

автоматизированной системой продажи кинобилетов;

компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

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

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

2.4.3.Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется услуга, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 1 день до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

2.6.Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги.

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых муниципальных услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления муниципальной услуги.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых киносеансах в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о фильмах текущего и планируемого репертуара с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющихся возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр кино-, видеофильмов;

о дате, времени начала и продолжительности киносеансов;

о ценах на кинобилеты;

о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;

о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;

телефон для справок и консультаций.

2.7.2.Оповещение (анонс) потребителей о планируемых киносеансах должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала киносеансов.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.3.Информирование потребителей результата муниципальной услуги осуществляется:

через сайт учреждения и социальные сети в информационно-коммуникационной сети "Интернет";

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

2.7.4.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);

о проводимых киносеансах;

on-line сервисы;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.5.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);

о проводимых киносеансах.

2.7.6.Посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его ресурсах;

о предоставляемых учреждением муниципальных услугах;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых киносеансах.

2.7.7.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах и работах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

2.7.8.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

о предоставляемых учреждением муниципальных услугах;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.9.Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.10.Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения и (или) непосредственно должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

2.7.11.При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.12.Предоставление муниципальной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона, непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг.

Раздел 4.Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5.Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

средняя наполняемость зрительного зала в стационарных условиях (процент), рассчитывается по формуле, в соответствии с отраслевой формой отчетности за отчетный период:

Zr/S/M x100, где:

M - количество мест в зрительных залах;

Zr - количество зрителей;

S - количество кино- видеопоказов.

Темп роста количества граждан, посетивших киносеансы в отчетном году, по сравнению с предыдущим годом (процент), рассчитывается по формуле:

(Zr)(отч.)/(Zr) (предш.) x 100-100, где:

Zr - количество зрителей на кино- видеопоказах;

5.2.Показателями объема предоставления муниципальной услуги являются:

число зрителей (человек), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7.Ответственность за нарушение требований Стандарта качества предоставления муниципальной услуги

7.1.Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной услуги.

7.1.1.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающее услугу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.1.2.По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, оказывающего услугу.

7.1.3.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, оказывающего услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной
услуги «Показ кинофильмов»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от_____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:
_____
_____,
допущенное_____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1._____
_____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2._____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3._____
_____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата
подпись

Приложение 2 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Показ (организация показа) концертных программ"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной услуги: "Показ (организация показа) концертных программ" (далее - муниципальная услуга).

1.2.Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением "Дворец искусств", муниципальным автономным учреждением "Театр музыки".

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Дворец искусств":

г. Мегион, ул. Заречная, дом 8, тел./факс: 8 (34643)3-50-24, e-mail: dimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://www.dimegion.ru/.

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Театр музыки":

г.Мегион, ул. Строителей, дом 2/5, тел./факс: 8 (34643) 2-63-93 электронная почта:

teatr-megion@mail.ru, официальный сайт учреждения :http://teatr.wh.admmegion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965 "Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 №329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации";

Распоряжение Правительства Российской Федерации №2395-р от 24.11.2015 "Об утверждении концепции развития концертной деятельности в области академической музыки";

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736

"О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2

"Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3448 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3453 "Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Администрации города от 02.07.2018 №1231-к "Об утверждении должностных инструкций и положения об отделе культуры администрации города Мегиона" (с изменениями);

Постановление Администрации города от 08.05.2014 №1223 "Об утверждении Устава МАУ "Дворец искусств" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 27.03.2019 №569 "Об утверждении Устава МАУ "Театр музыки";

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного

округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1.Муниципальная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей, создание условий для роста профессионального мастерства.

2.1.2.Осуществление публичных показов концертов и концертных программ, с учетом всех форм в стационарных условиях и на иных сценических площадках.

2.2.Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной и бесплатной основе.

На платной основе предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов.

Цены на оплату муниципальных услуг учреждение определяет исходя из действующих нормативных актов с учетом затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Бесплатно муниципальные услуги предоставляются на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги, а также в порядке, определенном для льготных посетителей.

2.2.2.Детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и иным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальную услугу на льготной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.2.3.Требования к процессу и (или) результату предоставления муниципальной услуги:

дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 10 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 10 дней до показа концерта;

доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за 30 минут до начала концерта;

концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

общая продолжительность одного концерта не должна быть менее 45 минут и не более 3 часов 30 минут;

вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июне календарного года;

начало, и окончание концертного (театрального) сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного (театрального) сезона, изменение срока завершения концертного (театрального) сезона осуществляется по решению Отдела культуры.

2.2.4.Учреждение отказывает потребителю в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

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

несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.5.Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

2.2.6.Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

2.2.7.Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.8.Результатом предоставления муниципальной услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

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

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

буфет (по возможности);

фойе;

рекреационная зона;

репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;

площади для организации выставок;

костюмерные;

административные и технические помещения;

вспомогательные (служебные) помещения.

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления муниципальной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

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

2.4.2.Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено:

звукотехническим и светотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием;

театральными, сценическими, другими костюмами;

компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

2.4.3.Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения:

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной

(в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется услуга, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соот-

ветствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения.

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 1 день до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

2.6.Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых муниципальных услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления муниципальной услуги.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

2.7.2.Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала мероприятия.

2.7.3.Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4.Информирование потребителей результата выполнения муниципальной услуги осуществляется:

через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет"

(далее - сеть "Интернет");

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет");

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.7.5.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение (его структурные подразделения);

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной услуги;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

on-line сервисы;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.6.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной услуги;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.7.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") размещается информация о проводимых мероприятиях.

2.7.8.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

2.7.9.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10.Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11.Информирование о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.12.Информацию о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения (администратор) при непосредственном посещении учреждения. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результатов выполнения муниципальной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.13.Предоставление результатов выполнения муниципальной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля

(далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона, непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг.

Раздел 4.Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнения потребителей муниципальной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5.Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

темп роста количества зрителей на концертах, концертных программах по сравнению с предыдущим годом, который рассчитывается по формуле:

КЗ(отч.) / КЗ(предш.)) х 100 -100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году.

доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных

М (удов.) / М (опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

М (опрош.) - общее количество опрошенных.

количество концертов с участием штатных коллективов (единица), абсолютная величина, по данным мониторинга.

5.2.Показателями объема предоставления муниципальной услуги являются:

число зрителей (человек), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой в письменной или устной форме к руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества предоставления муниципальной услуги

Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной услуги:

7.1.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающее услугу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.2.По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, оказывающего услугу.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, оказывающего услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной услуги
«Показ (организация показа) концертных программ»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1._____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2._____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____

_____

_____

_____

_____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____

паспорт серия _____№_____

выдан _____

_____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 3 к постановлению администрации города от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной услуги: "Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)" (далее - муниципальная услуга).

1.2.Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением "Театр музыки".

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Театр музыки":

г.Мегион, ул. Строителей, дом 2/5, тел./факс: 8 (34643) 2-63-93 электронная почта:

teatr-megion@mail.ru, официальный сайт учреждения :http://teatr.wh.admmegion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965 "Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства РФ от 25.03.1999 №329 "О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации";

Распоряжение Правительства Российской Федерации №2395-р от 24.11.2015 "Об утверждении концепции развития концертной деятельности в области академической музыки";

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2 "Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3448 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3453 "Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Администрации города от 02.07.2018 №1231-к "Об утверждении должностных инструкций и положения об отделе культуры администрации города Мегиона" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 27.03.2019 №569 "Об утверждении Устава МАУ "Театр музыки";

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1.Муниципальная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей в сценическом театральном искусстве, формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей, создание условий для роста профессионального мастерства.

2.1.2.Осуществление публичных показов спектаклей, театральных постановок, с учетом всех форм в стационарных условиях и на иных сценических площадках.

2.2.Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной и бесплатной основе.

На платной основе предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов.

Цены на оплату муниципальных услуг учреждение определяет исходя из действующих нормативных актов, с учетом затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Бесплатно муниципальные услуги предоставляются на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги, а также в порядке, определенном для льготных посетителей.

2.2.2.Детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и иным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальную услугу на льготной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.2.3.Требования к процессу и (или) результату предоставления муниципальной услуги:

дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 10 дней до его показа. Продажа билетов должна начинаться не позднее 10 дней до показа спектакля;

доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за 30 минут до начала спектакля;

спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

перерыв между отделениями одного спектакля должен быть не менее 10 минут;

продолжительность спектакля без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

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

общая продолжительность одного спектакля не должна быть менее 45 минут и не более 3 часов 30 минут;

вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

театральный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июне календарного года;

начало, и окончание театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Отдела культуры.

2.2.4.Учреждение отказывает потребителю в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

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

несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.5.Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

2.2.6.Объявленный в программе спектакль должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

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

2.2.8.Результатом предоставления муниципальной услуги является показ спектакля (театральной постановки), представленный для потребителей.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

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

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

буфет (по возможности);

фойе;

рекреационная зона;

репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;

площади для организации выставок;

костюмерные;

административные и технические помещения;

вспомогательные (служебные) помещения.

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления муниципальной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

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

2.4.2.Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.

Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено:

звукотехническим и светотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием;

театральными, сценическими, другими костюмами;

компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

2.4.3.Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения:

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной

(в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется услуга, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения.

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 1 день до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нор-

мативными актами, регулирующими рабочее время.

2.6.Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых муниципальных услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления муниципальной услуги.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

2.7.2.Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала мероприятия.

2.7.3.Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4.Информирование потребителей результата выполнения муниципальной услуги осуществляется:

через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет"

(далее - сеть "Интернет");

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет");

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.7.5.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение (его структурные подразделения);

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной услуги;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

on-line сервисы;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.6.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной услуги;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.7.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") размещается информация о проводимых мероприятиях.

2.7.8.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

2.7.9.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10.Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11.Информирование о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.12.Информацию о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения (администратор) при непосредственном посещении учреждения. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результатов выполнения муниципальной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.13.Предоставление результатов выполнения муниципальной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона, непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг.

Раздел 4.Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнения потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнения потребителей муниципальной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5.Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

темп роста количества зрителей на спектаклях, по сравнению с предыдущим годом, который рассчитывается по формуле:

КЗ(отч.) / КЗ(предш.)) х 100 -100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году.

доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных

М (удов.) / М (опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

М (опрош.) - общее количество опрошенных.

5.2.Показателями объема предоставления муниципальной услуги являются:

число зрителей (человек), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7.Ответственность за нарушение требований Стандарта качества предоставления муниципальной услуги

Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной услуги:

7.1.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающее услугу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.2.По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, оказывающего услугу.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, оказывающего услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной услуги
«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:
_____
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1._____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2._____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3._____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 4 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной работы "Создание концертов и концертных программ"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной работы: "Создание концертов и концертных программ" (далее - муниципальная работа).

1.2.Муниципальная работа предоставляется муниципальным автономным учреждением "Дворец искусств"

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Дворец искусств":

6286284, г. Мегион, ул. Заречная, дом 8, тел./факс: 8 (34643)3-50-24, e-mail: dimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://www.dimegion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kulturamegion@mail.ru.

1.3.Муниципальная работа выполняется в интересах общества (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12. 2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965 "Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2 "Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3448 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3453 "Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Администрации города от 02.07.2018 №1231-к "Об утверждении должностных инструкций и положения об отделе культуры администрации города Мегиона" (с изменениями);

Постановление Администрации города 08.05.2014 №1223 "Об утверждении Устава МАУ "Дворец искусств" (с изменениями т дополнениями)";

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

2.1.Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

2.1.1.Муниципальная работа выполняется в целях:

создания произведений музыкального искусства для показа зрителям;

сохранения и развития мировых и российских национально-культурных ценностей;

создания условий для роста профессионального мастерства артистов и авторов;

расширения репертуара учреждения.

2.1.2.Содержание муниципальной работы определяется видом концертов и концертных программ: сборный концерт.

2.2.Порядок выполнения муниципальной работы.

2.2.1.Выполнение муниципальной работы осуществляется на платной и бесплатной основе.

На платной основе предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов.

Цены на оплату муниципальных работ учреждение определяет исходя из действующих нормативных актов, с учетом затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Бесплатно муниципальные работы предоставляются на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями работы, а также в порядке, определенном для льготных посетителей.

2.2.2.Детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и иным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальную работу на льготной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.2.3.Требования к результату выполнения муниципальной работы:

дата и время начала созданного концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 10 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 10 дней до показа концерта;

доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 30 минут до начала концерта;

концерт должен начинаться не позднее 5 минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать 2 часов;

продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

общая продолжительность одного концерта не должна быть менее 45 минут и не более 3 часов 30 минут;

вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июне календарного года;

начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Отдела культуры.

2.2.4.Учреждение отказывает потребителю в получении результата выполнения муниципальной работы в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

обращение за результатом выполнения муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

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

в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.5.Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

2.2.6.Объявленный в программе концерт должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

2.2.7.Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.8.Результатом выполнения муниципальной работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу.

2.3.Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

2.3.1.Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения муниципальной работы:

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

буфет (по возможности);

фойе;

рекреационная зона;

репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;

площади для организации выставок;

костюмерные;

административные и технические помещения;

вспомогательные (служебные) помещения.

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения муниципальной работы в полном объеме и надлежащего качества.

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

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными в течение всего времени предоставления результата выполнения муниципальной работы. В течение времени выполнения учреждением муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.2.Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено:

звукотехническим и светотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием;

театральными, сценическими, другими костюмами;

компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

При условии проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений, на открытых площадках города (в условиях природной среды), Учреждение обязано обеспечить сотрудников, участвующих в мероприятии (артистов) автотранспортными средствами (для перевоза музыкальных инструментов, костюмов) и местом для переодевания.

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

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

2.4.3.Для качественного выполнения муниципальной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5.Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей.

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения:

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной

(в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется результат выполнения муниципальной работы, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления работы, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения:

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

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

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

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

2.6.Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рам-

ках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную работу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

2.7.2.Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала мероприятия.

2.7.3.Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4.Информирование потребителей результата выполнения муниципальной работы осуществляется:

через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет"

(далее - сеть "Интернет");

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет");

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.7.5.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение (его структурные подразделения);

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной работы;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работы);

о проводимых мероприятиях;

on-line сервисы;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.6.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной работы;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.7.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") размещается информация о проводимых мероприятиях.

2.7.8.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

2.7.9.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10.Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11.Информирование о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.12.Информацию о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной работы можно получить у сотрудников учреждения (администратор) при непосредственном посещении учреждения. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результатов выполнения муниципальной работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.13.Предоставление результатов выполнения муниципальной работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по выполнению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4.Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1.Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

4.2.Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения муниципальной работы.

Раздел 5.Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1.Показателями качества выполнения муниципальной работы (работы) являются:

доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги (работы), от числа опрошенных (процент), которая высчитывается по формуле:

М (удов.) / М (опрош.) х100, где

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполнения работы;

М (опрош.) - общее количество опрошенных;

отсутствие обоснованных жалоб на качество выполнения услуги (работы) (единиц). Определяется по журналу входящей корреспонденции.

5.2.Показателями объема выполнения муниципальной работы являются:

количество концертов (единица), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, выполняющее работу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7.Ответственность за нарушение требований Стандарта качества выполнения муниципальной работы

Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной работы:

7.1.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, выполняющее работу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.2.По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию выполнения муниципальной работы, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, выполняющего работу.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, выполняющего работу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной работы
«Создание концертов и концертных программ»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:
_____
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1 _____
_____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2. _____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3. _____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата
подпись

Приложение 5 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной работы "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной работы: "Организация и проведение культурно-массовых мероприятий" (далее - муниципальная работа).

1.2.Муниципальная работа предоставляется муниципальным автономным учреждением "Дворец искусств"

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Дворец искусств": 6286284, г. Мегион, ул. Заречная, дом 8, тел./факс: 8 (34643)3-50-24, e-mail: dimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://www.dimegion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культурыامини-

страции города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Муниципальная работа выполняется в интересах общества (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности"

(с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965 "Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390

"О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736

"О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2 "Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3448 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3453 "Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Администрации города от 02.07.2018 №1231-к "Об утверждении должностных инструкций и положения об отделе культуры администрации города Мегиона" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 08.05.2014 №1223 "Об утверждении Устава МАУ "Дворец искусств" (с изменениями и дополнениями)";

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

2.1.Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

2.1.1.Муниципальная работа выполняется в целях:

создания условий для сохранения, создания, распространения и освоения культурных ценностей, а также творческой самореализации личности человека;

раскрытия творческого потенциала населения, в том числе детей и молодежи;

выявления и поддержки творчески одаренных детей и молодежи;

эстетического воспитания населения, основанного на достижениях российской и мировой культуры;

воспитания и развития патриотических, духовных и культурных ценностей;

популяризации и стимулирования развития профессионального и самодеятельного творчества;

развития межрегиональных и международных связей, культурного обмена;

создания благоприятной среды для обмена профессиональным опытом и развития профессионального взаимодействия учреждений культуры.

2.1.2.Культурно-массовые мероприятия, организуемые и проводимые учреждением, подразделяются на:

творческие (конкурсы, фестивали, смотры, выставки и другое);

методические (форумы, конференции, симпозиумы, съезды, круглые столы, семинары, мастер-классы, лекционные мероприятия, презентации, встречи с деятелями культуры);

иные культурно-массовые мероприятия (вечера отдыха, праздники, игровые программы, шоу-программы, концерты, викторины, шествия, народные гуляния, театрализованные представления, спектакли, благотворительные акции, протокольные мероприятия и другое).

Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры и искусства (в соответствии с уставом исполнителя).

2.2.Порядок выполнения муниципальной работы

2.2.1.Выполнение муниципальной работы осуществляется на платной и бесплатной основе.

На платной основе предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов.

Цены на оплату муниципальных работ учреждение определяет исходя из действующих нормативных актов, с учетом затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Бесплатно муниципальные работы предоставляются на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями работы, а также в порядке, определенном для льготных посетителей.

2.2.2.Детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и иным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальную работу на льготной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.2.3.Требования к процессу и (или) результату выполнения муниципальной работы:

проведение мероприятий осуществляется в соответствии с планом проведения мероприятий, утвержденным учреждением;

мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций, а также вне помещений, на открытых площадках города.

доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 45 минут до начала мероприятия;

мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

продолжительность мероприятия определяется его содержанием;

перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать 2 часов;

продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;

вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее 1 часа до окончания работы общественного транспорта;

объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

учреждение вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

2.2.4.Учреждение отказывает потребителю в получении результата выполнения муниципальной работы в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

обращение за результатом выполнения муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

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

в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.5.Результатом выполнения муниципальной работы является проведение мероприятия в запланированной форме.

2.3.Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

2.3.1.Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещение) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения муниципальной работы:

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

буфет (по возможности);

фойе;

рекреационная зона;

репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;

площади для организации выставок;

костюмерные;

административные и технические помещения;

вспомогательные (служебные) помещения.

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения муниципальной работы в полном объеме и надлежащего качества.

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

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными в течение всего времени предоставления результата выполнения муниципальной работы. В течение времени выполнения учреждением муниципальной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.2.Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием; театральными, сценическими, другими костюмами; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации. При условии проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений, на открытых площадках города (в условиях природной среды), Учреждение обязано обеспечить сотрудников, участвующих в мероприятии (артистов) автотранспортными средствами (для перевоза музыкальных инструментов, костюмов) и местом для переодевания.

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

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

2.4.3.Для качественного выполнения муниципальной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5.Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей.

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется результат выполнения муниципальной работы, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления работы, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Требования к проведению культурно-массовых мероприятий вне помещений на открытых площадках.

Территория проведения культурно-досугового мероприятия должна иметь площадь из расчета не менее 2 кв. метра на одного человека расчетного числа посетителей мероприятия.

До начала и по окончанию культурно-досугового мероприятия территория проведения мероприятия должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время территории очищаются от снега и льда, в темное время суток должны быть освещены.

При проведении культурно-массового мероприятия оказывающее работу учреждение должно обеспечить во время проведения мероприятия дежурство наряда скорой медицинской помощи и наряда полиции, с целью обеспечения охраны общественного порядка.

На территории проведения культурно-досугового мероприятия должны быть обеспечены соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности.

2.5.3.Режим работы учреждения

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

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

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

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

2.6.Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы.

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную работу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

2.7.2.Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала мероприятия.

2.7.3.Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.4.Информирование потребителей результата выполнения муниципальной работы осуществляется:

через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет");

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.7.5.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение (его структурные подразделения);

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых мероприятиях;

on-line сервисы;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.6.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной работы;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.7.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") размещается информация о проводимых мероприятиях.

2.7.8.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

2.7.9.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.10.Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.11.Информирование о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную работу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.12.Информацию о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной работы можно получить у сотрудников учреждения (администратор) при непосредственном посещении учреждения. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результатов выполнения муниципальной работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.13.Предоставление результатов выполнения муниципальной работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4.Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1.Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

4.2.Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения муниципальной работы.

Раздел 5.Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1.Показателями качества выполнения муниципальной услуги (работы) являются:

доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги (работы), от числа опрошенных (процент), которая высчитывается по формуле:

М (удов.) / М (опрош.) х100, где

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполнения работы;

М (опрош.) - общее количество опрошенных;

отсутствие обоснованных жалоб на качество выполнения услуги (работы) (единиц), определяется по журналу входящей корреспонденции.

5.2.Показателями объема выполнения муниципальной услуги (работы) являются:

количество участников мероприятий (человек), абсолютная величина, по данным мониторинга;

количество проведенных мероприятий (единица), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, выполняющее работу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7.Ответственность за нарушение требований Стандарта качества выполнения муниципальной работы

Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной работы:

7.1.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, выполняющее работу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.2.По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию выполнения муниципальной работы, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, выполняющего работу.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, выполняющего работу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:
_____
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1. _____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2. _____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3. _____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 6 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной работы "Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной работы: "Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества" (далее - муниципальная работа).

1.2.Муниципальная работа предоставляется муниципальным автономным учреждением "Дворец искусств"

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Дворец искусств":

6286284, г. Мегион, ул. Заречная, дом 8, тел./факс: 8 (34643)3-50-24, e-mail: dimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://www.dimegion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует дея-

тельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной работы являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 №Р-965 "Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации" (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94));

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 №2 "Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3448 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа";

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2015 №3453 "Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Администрации города от 02.07.2018 №1231-к "Об утверждении должностных инструкций и положения об отделе культуры администрации города Мегиона" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 08.05.2014 №1223 "Об утверждении Устава МАУ "Дворец искусств" (с изменениями и дополнениями)";

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

2.1.Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

2.1.1Муниципальная работа выполняется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений.

2.1.2.В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

организация работы любительских коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;

организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

В процессе выполнения муниципальной работы учреждение организует работу клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

набор участников в клубное формирование;

подбор учебных и методических материалов для занятий;

проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;

планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;

повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;

творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, фестивали, мастер-классы и иные);

участие в мероприятиях учреждения;

участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

В ходе выполнения муниципальной работы учреждение осуществляет следующие мероприятия:

поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;

оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

2.1.3.Работа для проведения репетиций и выступлений осуществляется как в стационарном режиме на базе учреждения, так и вне стационара.

2.1.4.Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2.Порядок выполнения муниципальной работы.

2.2.1.Выполнение муниципальной работы осуществляется согласно Плану работы учреждения.

2.2.2.Для участия в мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в учреждение, выполняющее данную муниципальную работу, согласно расписанию данного учреждения.

2.2.3.Учреждение отказывает потребителю в участии в мероприятиях в рамках выполняемой муниципальной работы в следующих случаях:

если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

обращение за получением муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу.

2.2.4.Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно за неделю до начала занятий клубного формирования разработать и представить в свободном доступе расписание занятий. Об изменениях в расписании занятий выполняющее работу учреждение должно уведомить занимающихся или их родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним), не менее чем за 5 дней до вступления в силу этих изменений, посредством вывешивания в здании (помещениях), в котором выполняется работу, уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом.

2.2.5.Мероприятия в рамках выполнения муниципальной работы начинаются не ранее 09.00 и заканчиваются не позднее 22.00 часов. Мероприятия для детей и детских коллективов должны проводиться в дневное время.

2.2.6.Для обеспечения безопасности посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией учреждения. В этом случае сотрудники учреждения, отвечающие за допуск на посещение мероприятий, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

2.2.7.Объявленные в программе мероприятия по работе с коллективами должны быть проведены независимо от количества присутствующих посетителей.

2.2.8.Продолжительность мероприятий в рамках выполнения муниципальной работы (например, репетиций) с коллективами устанавливается сотрудниками учреждения согласно нормативам (на ставку 36 и 40 часов в неделю).

2.2.9.Замена мероприятий по работе с коллективами в графике планируемого плана работы учреждения или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.10.Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам выполнения муниципальной работы с коллективами осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждений по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглых столов, семинаров, выступлений в средствах массовой информации).

2.2.11.Учреждение должно обеспечить участие коллективов в городских, региональных, Всероссийских и международных конкурсах и фестивалях не реже 1 раза в два года.

2.2.12.Результатом выполнения муниципальной работы является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

2.3.Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

2.3.1.Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения муниципальной работы:

гардеробное помещение для зрителей;

зрительный зал/залы;

кассовый зал;

туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

буфет (по возможности);

фойе;

рекреационная зона;

репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;

площади для организации выставок;

костюмерные;

административные и технические помещения;

вспомогательные (служебные) помещения.

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения муниципальной работы в полном объеме и надлежащего качества.

2.4.2.Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения муниципальной работы.

Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически постановочным оборудованием; театральными, сценическими, другими костюмами; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации. При условии проведения культурно-массовых мероприятий на открытых площадках (в условиях природной среды), Учреждение обязано обеспечить участников автотранспортными средствами (для перевоза музыкальных инструментов, костюмов) и местом для переодевания.

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

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

2.4.3.Для качественного выполнения муниципальной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5.Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной

(в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется результат муниципальной работы, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 1 день до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

2.6.Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы.

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых муниципальных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной работы в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 10 дней до начала мероприятия.

2.7.2.Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

2.7.3.Информирование потребителей результата выполнения муниципальной работы осуществляется:

через сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет");

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения.

2.7.4.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение (его структурные подразделения);

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных под-

разделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной работы;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.5.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения муниципальной работы;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.6.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") размещается информация о проводимых мероприятиях.

2.7.7.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

2.7.8.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.7.9.Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.10.Информирование о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.11.Информацию о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной работы можно получить у сотрудников учреждения (администратор) при непосредственном посещении учреждения. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результатов выполнения муниципальной работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.12Предоставление результатов выполнения муниципальной работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным законодательством Российской Федерации в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4.Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1.Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

4.2.Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения муниципальной работы.

Раздел 5.Показатели качества и (или) объема выполнения муниципальной работы

5.1.Показателем качества выполнения муниципальной работы является:

стабильное количество формирований в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процент), который высчитывается по формуле:

КФ (отч.) / КФ (предш.) х 100 - 100, где:

КФ (отч.) - количество клубных формирований в отчетном году;

КФ (предш.) - количество клубных формирований в предшествующем отчетному году.

доля участников клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, имеющих ограничения здоровья, от общего количества участников (процент), который высчитывается по формуле:

ЧУ (люди с ОВЗ) / ЧУ (общее количество) х 100 - 100, где:

ЧУ (люди с ОВЗ) - число участников клубных формирований с ОВЗ;

ЧУ (общее количество) - общее число участников клубных формирований в отчетном году.

5.2.Показателями объема выполнения муниципальной работы являются:

количество клубных формирований (единица), абсолютная величина, по данным мониторинга;

число участников клубных формирований (человек), абсолютная величина, по данным мониторинга.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, выполняющее работу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества выполнения муниципальной работы

Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной работы:

7.1.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, выполняющее работу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.2.По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию выполнения муниципальной работы, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, выполняющего работу.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, выполняющего работу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:

_____,

допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1._____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2._____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 7 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки"

Раздел 1. Общие положения

1.1.Наименование муниципальной услуги: "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (далее - муниципальная услуга).

1.2.Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением "Централизованная библиотечная система" (далее - учреждение), в том числе:

центральная городская библиотека;

детско-юношеская библиотека;

библиотека семейного чтения;

библиотека посёлка городского типа Высокий.

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения "Централизованная библиотечная система":

628684, г.Мегион, ул.Заречная, дом 16а, тел./факс: 8 (34643)3-21-36, e-mail: megalib@mail.ru, официальный сайт учреждения: https://megionlib.ru.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 25.07.2002 №114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №149-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ "О техническом регулировании"

(с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 №1043 "О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 №6 "Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";

Приказ Министерства культуры российской Федерации от 22.06.1998 №341 "О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

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

Приказ Министерства культуры РФ от 27.04.2018 №599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры";

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 15.08.2011 №916-н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 14.10.2011 года № 22054);

ГОСТ 7.76-96 "СИБИД. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

ГОСТ 7.0-99 "СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

ГОСТ 7.20-2000 "СИБИД. Библиотечная статистика";

ГОСТ 7.87-2003 "СИБИД. Книжные памятники. Общие требования";

ГОСТ Р 7.0.103-2018 "Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения";

ГОСТ Р 7.0.102-2018 "Профиль комплектования научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования";

ГОСТ Р 7.0.87-2018 "Книжные памятники. Общие требования";

"СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений", приняты и введены в действие постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 года №18-7;

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 №313).

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);

Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01. 2007 №19);

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 09.02.2004 №9-01-16/34 "О законодательстве Российской Федерации в области охраны труда";

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 года №7790-44/04-ПХ "Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры";

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 №01-02/16-29 "Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации", утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 №682;

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008);

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз

"О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 28.10.2011 №105-оз

"О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа-Югры";

Устав муниципального образования городского округа город Мегион;

Постановление администрации города Мегиона от 31.07.2014 №1850 "О Порядке изучения мнения населения городского округа город Мегион о качестве оказания муниципальных услуг";

Постановление администрации города Мегиона от 30.05.2011 №1094 "Об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения "Централизованная библиотечная система";

Иные законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципального образования городского округа город Мегион.

Раздел 2.Требованияа к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1.Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

2.1.2.Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;

проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и иного);

выдача книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);

предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

предоставление информации о составе библиотечных фондов через справочно-поисковый аппарат, базы данных и другие формы библиотечного информирования;

предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки в информационно-коммуникационной сети "Интернет";

предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью электронных баз данных, в том числе через сеть "Интернет";

организация работы клубов и других объединений по интересам, центров общественного доступа к социально значимой информации;

организация и проведение информационно-просветительских мероприятий;

организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;

проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотек, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги.

2.1.3.Форма предоставления муниципальной услуги: в стационарных условиях.

2.1.4.Муниципальная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

2.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1.Порядок предоставления муниципальной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми в соответствии с Уставом, действующим законодательством по согласованию с учредителем.

2.2.2.Услугу могут получить физические лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, политических, религиозных и иных убеждений, социального происхождения, языка, места жительства, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств.

2.2.3.Для получения муниципальной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением читательского билета и (или) листка разового посещения и читательского формуляра.

2.2.4.Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы.

Потребители услуги должны лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в том числе лица в возрасте до 14-и лет в сопровождении родителей (законных представителей), по адресам и графику работы учреждений:

центральная городская библиотека (г.Мегион, ул. Заречная 16а, с 10.00 до 19.00, выходные: пятница, суббота);

детско-юношеская библиотека (г.Мегион, ул. Проспект Победы 30, с 10.00 до 18.00, выходные: пятница, суббота);

библиотека семейного чтения:

отдел по обслуживанию детского населения (г.Мегион, ул. Садовая 16/1, с 09.00 до 17.00, выходные: воскресенье, понедельник);

отдел по обслуживанию взрослого населения (г.Мегион, ул. Садовая 16, с 09.00 до 17.00, выходные: воскресенье, понедельник);

библиотека посёлка городского типа Высокий (пгт. Высокий, ул. Ленина 6а, с 10.00 до 18.00, выходные: пятница, суббота).

2.2.5.Слепые или слабовидящие жители и гости города Мегиона должны лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в соответствии с графиком работы учреждения.

2.2.6.Запись в библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних производится при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

2.2.7.При оформлении читательского билета потребитель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных.

2.2.8.Без предъявления документа, удостоверяющего личность, а для лиц младше 14-и лет - документа, удостоверяющего личность родителей (законных представителей), жителям и гостям города Мегиона предоставляется листок разового посещения на пользование услугой в режиме читального зала.

2.2.9.В случае получения услуги только в форме посещения культурно-просветительского мероприятия запись в библиотеку (регистрация) не требуется.

2.2.10.Потребителю услуги может быть отказано в выдаче читательского билета в случае обращения за получением читательского билета в дни и часы, в которые учреждение, оказывающее услугу, закрыто для посещения.

Отказ в выдаче читательского билета по иным основаниям не допускается. Читательский билет обязателен к предъявлению как в первое, так и в последующие посещения учреждения, оказывающего услугу, за исключением получения услуги в форме организации культурно-просветительской деятельности.

Последующие посещения учреждения, оказывающего услугу, лицами младше 14-и лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

2.2.11.Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут. В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей.

Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30-ти минут.

2.2.12.Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются учреждением и фиксируются в правилах пользования библиотекой. Потребитель муниципальной услуги может получить новые документы только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов получатель муниципальной услуги обязан расписаться в читательском формуляре за каждый полученный документ. Потребитель муниципальной услуги обязан вернуть документы в установленный Правилами пользования библиотекой срок.

2.2.13.Потребитель муниципальной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей. При использовании автоматизированной системы обслуживания пользователей технология выдачи документов может быть видоизменена.

2.2.14.Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование, осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документов, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

2.2.15.Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

2.2.16.Библиотекарь (библиограф) предоставляет потребителю муниципальную услугу, необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

2.2.17.Библиографическая информация предоставляется в следующих формах:

устной;

визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети "Интернет");

письменной (при обращении через сайт библиотеки в сети "Интернет"). Ответ на библиографический запрос, поступивший через сайт библиотеки в сети "Интернет", может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

2.2.18.Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок или иного документа либо устную информацию. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети "Интернет".

2.2.19.Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 года №6 "Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках".

2.2.20.Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление документа во временное пользование на различных типах носителей информации;

предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения);

библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в сети "Интернет"); письменной при обращении через веб-сайт библиотеки;

предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и иного);

предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

2.2.21.Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

нарушение или не принятие Правил пользования библиотекой;

обращение за предоставлением муниципальной услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

наличие на одежде пользователя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества учреждения или других посетителей;

запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

запрашиваемый потребителем документ включён в "Федеральный список экстремистских материалов", опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

2.2.22.В случае появления потребителя услуги в учреждении, оказывающем услугу, в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, учреждение, оказывающее услугу, сообщает об этом в органы внутренних дел (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.2.23.Отказ в предоставлении доступа потребителей к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

2.2.24.Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения);

утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещений ущерба);

нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-техни-

ческого обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.4.2.К помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

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

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

В составе помещений учреждения выделяются:

зона регистрации посетителей;

зона каталогов;

справочно-библиографическая зона;

читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;

рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;

зона Центра общественного доступа;

зона абонемента;

зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);

служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

Гардероб должен работать в течение всего времени работы учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещей, сданных в гардероб, осуществляется учреждениями безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

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

2.4.3.К муниципальным учреждениям, оказывающим услугу, регламентации их деятельности:

Учреждение должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной услуги и отвечающий характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость, доступность.

Учреждение должно быть оснащено современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. В библиотеках, обслуживающих детей и (или) специализированных детских библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

Учреждения должны быть оснащены техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки предоставления муниципальной услуги. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Учреждение, обслуживающее слепых и слабовидящих пользователей, должно быть оснащено специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифлофлешплееры, CD-плейеры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иное).

Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить сохранность библиотечного фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с действующим законодательством.

Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной связью и доступом к сети "Интернет".

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Помещения учреждений должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри зданий.

2.5.2.Здания (помещения) учреждений должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы иные приспособления.

2.5.3.В учреждении, обслуживающем читателей с проблемами зрения - указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

2.5.4.Мебель и оборудование в учреждении, обслуживающем слепых и слабовидящих пользователей, должны быть расположены таким образом, чтобы не травмировать инвалида по зрению, а также иметь постоянное место расположения для облегчения ориентирования по памяти. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

2.5.5.Режим работы библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается в соответствии с Уставом и (или) по согласованию с учредителем.

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

2.5.6.Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2.5.7.Предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

2.5.8.В течение не менее 8 часов без технических перерывов и (или) перерывов на обед, должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов.

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

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

2.6.Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги.

2.6.1.Общие требования к организации процесса оказания муниципальной услуги:

Учреждение должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности, охране труда и пожарной (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими муниципальной услуги.

Требования к квалификации персонала учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.2.Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальной услуги:

Сотрудники учреждения, оказывающего муниципальную услугу, должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, выполнять обязанности и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством;

Сотрудники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления муниципальной услуги.

Потребители муниципальной услуги должны уважительно относиться к другим потребителям, сотрудникам, оказывающей муниципальную услугу, бережно относиться к имуществу библиотеки.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2.Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждений;

правила посещения библиотек, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень предоставляемых государственных услуг с указанием условий их предоставления;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;

контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

2.7.3.Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется:

через официальный сайт учреждения в сети "Интернет";

посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;

через средства массовой информации (телевидение, периодическая печать, сеть "Интернет");

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;

при непосредственном посещении учреждения.

2.7.4.На официальном сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;

режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);

фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень предоставляемых услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

сведения о результатах независимой оценки качества предоставления услуг, а также предложения об улучшении качества деятельности;

план финансово-хозяйственной деятельности;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.).

2.7.5.На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждений;

фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень предоставляемых услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

копии Устава, Правила пользования, результаты независимой оценки качества предоставления услуг.

2.7.6.На вывеске у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

наименование учреждений;

режим работы учреждений;

информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть "Интернет") размещается информация о:

проводимых выставках, мероприятиях;

иное.

2.7.8.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, листовки)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждениях, их фондах, ресурсах;

об услугах учреждений;

контактная информация;

режим работы учреждений;

о проводимых мероприятиях.

2.7.9.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждениях, их фондах, ресурсах;

об услугах учреждений;

контактная информация;

о режиме работы учреждений;

о проводимых мероприятиях.

Обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.10.Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

2.7.11.При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

2.7.12.Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.13.Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения при непосредственном посещении учреждения.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3.Учреждение, предоставляющие муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

3.4.В целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

3.5.Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, заместителем и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами.

3.6.Внешний контроль осуществляется учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых осуществляются функции и полномочия учредителя.

3.7.По результатам проведения контрольных мероприятий готовится протокол проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнение потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнение потребителей муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных услуг.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателем качества предоставления муниципальной услуги в стационарных условиях является:

динамика посещений пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов), которая рассчитывается по формуле:

П (отч.) / П (предш.)х 100 - 100, где:

П (отч.) - количество посещений в отчетном году;

П (предш.) - количество посещений в предшествующем отчетному году.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2.Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:
_____
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1 _____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2, _____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3, _____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 8 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества выполнения муниципальной работы "Библиографическая обработка документов и создание каталогов"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной работы: "Библиографическая обработка документов и создание каталогов" (далее - муниципальная работа).

1.2.Муниципальная работа предоставляется муниципальным бюджетным учреждением "Централизованная библиотечная система" (далее - учреждение), в том числе:

центральная городская библиотека;

детско-юношеская библиотека;

библиотека семейного чтения;

библиотека посёлка городского типа Высокий.

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения "Централизованная библиотечная система":

628684, г.Мегион, ул.Заречная, дом 16а, тел./факс: 8 (34643)3-21-36, e-mail: megalib@mail.ru, официальный сайт учреждения: https://megionlib.ru.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Муниципальная работа выполняется в интересах общества (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 25.07.2002 №114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №149-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2010 №436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ "О техническом регулировании"

(с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 №1043 "О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 №6 "Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках";

Приказ Министерства культуры российской Федерации от 22.06.1998 №341

"О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 №1077

"Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда";

Приказ Министерства культуры РФ от 27.04.2018 №599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры";

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 15.08.2011 №916-н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 14.10.2011 года № 22054);

ГОСТ 7.76-96 "СИБИД. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения";

ГОСТ 7.0-99 "СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";

ГОСТ 7.20-2000 "СИБИД. Библиотечная статистика";

ГОСТ 7.87-2003 "СИБИД. Книжные памятники. Общие требования";

ГОСТ Р 7.0.103-2018 "Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения";

ГОСТ Р 7.0.102-2018 "Профиль комплектования научных библиотек. Структура. Индикаторы комплектования";

ГОСТ Р 7.0.87-2018 "Книжные памятники. Общие требования";

"СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений", приняты и введены в действие постановлением Минстроя Российской Федерации от 13.02.1997 года №18-7;

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 №313).

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Минкультуры России от 01.11.1994 № 736);

Правила организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук (утверждены Приказом Минкультуры России от 18.01. 2007 №19);

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 09.02.2004 №9-01-16/34 "О законодательстве Российской Федерации в области охраны труда";

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 года №7790-44/04-ПХ "Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры";

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.01.1998 №01-02/16-29 "Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации", утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 №682;

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008);

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 15.11.2005 №109-оз "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 28.10.2011 №105-оз "О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа-Югры";

Устав муниципального образования городского округа город Мегион;

Постановление администрации города Мегиона от 31.07.2014 №1850 "О Порядке изучения мнения населения городского округа город Мегион о качестве оказания муниципальных услуг";

Постановление администрации города Мегиона от 30.05.2011 №1094 "Об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения "Централизованная библиотечная система";

Иные законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципального образования городского округа город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

2.1.Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

2.1.1.Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.

2.1.2.Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности:

библиографическая обработка документов;

организация электронных и традиционных каталогов.

2.1.3.Муниципальная работа выполняется в следующих формах:

моделирование библиотечного фонда, включая определение профиля, объема и структуры единого фонда и его подразделов;

комплектование библиотечного фонда различными видами документов на различных носителях (бумага, компакт-диск, микрофильм, микрофиша и другое) и в электронном виде (локальные, инсталлированные или удаленные документы, базы данных) в соответствии с профилем (политикой) комплектования библиотечного фонда. Включает анализ документного потока, отбор документов, приобретение документов, в том числе подписку на периодические издания и электронные документы; оцифровку доку-

ментов; безвозмездное получение в качестве обязательного экземпляра, пожертвований, даров, книгообмена, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

организацию библиотечного фонда, включающего прием, учет, техническую обработку документов; научную обработку документов и раскрытие фонда с помощью ведения системы каталогов, составления библиографических указателей и списков на различных носителях информации, формирования электронных библиотек, баз данных; размещение и хранение фонда; периодическую инвентаризацию фонда; исключение документов из фонда;

определение и создание безопасных условий хранения и использования фондов, принятие мер по физическому сохранению документов, в том числе реставрация и переплет документов, изготовление электронных копий, консервация документов;

выполнение функций центральных библиотек в пределах обслуживаемой территории: организация взаимоиспользования библиотечных ресурсов, оказание методической помощи библиотекам, ведение сводных каталогов.

2.1.4.Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

2.2.Порядок выполнения муниципальной работы.

2.2.1.Порядок выполнения муниципальной работы осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего стандарта.

2.2.2.Конечным результатом выполнения муниципальной работы является:

количество библиографических записей, внесенных в традиционный и электронный каталог;

количество отредактированных библиографических записей в традиционных и электронных каталогах;

количество оцифрованных полнотекстовых изданий, создание и пополнение баз данных.

2.2.3.Основаниями для отказа в получении результата выполнения муниципальной работы являются:

нарушение или непринятие Правил пользования библиотекой;

обращение за получением муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

запрашиваемый потребителем документ включен в "Федеральный список экстремистских материалов", опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

2.2.4.В случае появления потребителя в учреждении, выполняющем работу, в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, учреждение, оказывающее работу, сообщает об этом в органы внутренних дел (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.2.5.Основаниями для приостановления выполнения муниципальной работы являются:

нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов);

причинение ущерба имуществу учреждения (до момента его возмещения);

утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);

нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения.

2.3.Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

2.3.1.Учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны обеспечить:

Наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

Соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

Принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы.

2.4.1.К зданиям (помещениям), в которых выполняется работа, к прилегающим территориям:

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.4.2.К помещениям, в которых выполняется муниципальная работа:

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

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждений.

В составе помещений учреждения выделяются:

зона регистрации посетителей;

зона каталогов;

справочно-библиографическая зона;

читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей работы и работников библиотеки;

рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;

зона Центра общественного доступа;

зона абонемента;

зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);

служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

санитарно-бытовая зона (гардероб, туалеты).

Гардероб должен работать в течение всего времени работы учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещей, сданных в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения муниципальной работы учреждениями туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.4.3.К муниципальным учреждениям, выполняющим работу, регламентации их деятельности:

Учреждение должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей муниципальной работы и отвечающий характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость, доступность.

Учреждение должно быть оснащены современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и (или) деревянные, стационарные и (или) передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. В библиотеках, обслуживающих детей и (или) специализированных детских библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки предоставления муниципальной работы. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Учреждение, обслуживающее слепых и слабовидящих пользователей, должно быть оснащено специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифлофлешплееры, CD-плейеры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и иное).

Учреждение, выполняющее работу, обязано обеспечить сохранность библиотечного фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с действующим законодательством.

Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной связью и доступом к сети "Интернет".

2.5.Требования к доступности результата выполнения муниципальной работы для потребителей.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной

(в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда. Около здания, в котором предоставляется результат муниципальной работы, должна располагаться автомобильная парковка, в том числе с выделенными местами для машин инвалидов (принадлежащих им или использующихся для перевозки людей с ограниченными возможностями здоровья).

Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным лестничным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления работы, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения

Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливаются учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 1 день до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

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

2.5.3.Выполнение муниципальной работы должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

В течение не менее 8 часов без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечивается работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов.

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

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

2.6.Требования к кадровому обеспечению выполнения государственной работы.

2.6.1.Общие требования к организации процесса оказания муниципальной работы:

Учреждение должно быть укомплектовано необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности предоставляемой муниципальной работы.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности, охране труда и пожарной (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими муниципальной работы.

2.6.2.Требования к квалификации персонала учреждения, выполняющего муниципальную работу:

Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3.Сотрудники учреждения, выполняющие муниципальную работу, должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, выполнять обязанности и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата выполнения муниципальной работы.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой муниципальной работе и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2.Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждений;

правила посещения библиотек, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень выполняемых муниципальных работ с указанием условий их предоставления;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

сведения об учредителях с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждений;

контактная информация о руководстве учреждений с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

2.7.3.Информирование потребителей муниципальной работы осуществляется:

через официальный сайт учреждения в сети "Интернет";

посредством размещения информации на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, на вывеске у входа в здания (помещения) учреждений;

через средства массовой информации (телевидение, периодическая печать, сеть "Интернет");

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащего запрашиваемую информацию;

при непосредственном посещении учреждения.

2.7.4.На официальном сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотек;

режим работы учреждений (изменения в режиме работы учреждений);

фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень выполняемых работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

сведения о результатах независимой оценки качества предоставления работ, а также предложения об улучшении качества деятельности;

план финансово-хозяйственной деятельности;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления работ;

учредительные документы (Устав, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о структурных подразделениях, правила пользования библиотекой и др.).

2.7.5.На информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждений, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждений;

фамилия, имя, отчество руководителей учреждений, их заместителей;

структура учреждений, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителей учреждений, их заместителей, руководителей структурных подразделений учреждений);

стандарт качества выполнения муниципальной работы;

перечень выполняемых работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

копии Устава, Правила пользования, результаты независимой оценки качества предоставления работ.

2.7.6.На вывеске у входа в учреждения должна размещаться следующая информация:

наименование учреждений;

режим работы учреждений;

информация об изменениях в режиме работы.

2.7.7.Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, сеть "Интернет") размещается информация о:

проводимых выставках, мероприятиях;

иное.

2.7.8.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, листовки)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждениях, их фондах, ресурсах;

об услугах учреждений;

контактная информация;

режим работы учреждений;

о проводимых мероприятиях.

2.7.9.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждениях, их фондах, ресурсах;

об услугах учреждений;

контактная информация;

о режиме работы учреждений;

о проводимых мероприятиях.

Обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети "Интернет". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.7.10. Информирование о порядке выполнения муниципальной работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

2.7.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.7.12. Информацию о порядке выполнения муниципальной работы можно получить у сотрудников учреждения при непосредственном посещении учреждения.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по выполнению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяются:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

4.2. Мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества выполнения муниципальной работы.

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

5.1. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

темп роста объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (процентов), который рассчитывается по формуле:

ОЭК (отч.) / ОЭК (предш.) х 100 - 100, где:

ОЭК (отч.) - объем электронного каталога в отчетном году;

ОЭК (предш.) объем электронного каталога в предшествующем отчетному году;

темп роста количества отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах (процентов), который рассчитывается по формуле:

(КОЗ (отч.) / КОЗ (предш.)) х 100 - 100, где:

КОЗ (отч.) - количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в отчетном году;

КОЗ (предш.) - количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в предшествующем отчет

Раздел 6. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение.

6.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества выполнения муниципальной работы

Ответственность за нарушение Стандарта качества муниципальной работы:

7.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждения, выполняющее работу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством, локальными актами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.2. По результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий структурного подразделения администрации города, ответственного за организацию выполнения муниципальной работы, или судебного решения к ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечён руководитель учреждения, выполняющего работу.

7.3. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю учреждения, выполняющего работу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

Приложение
к стандарту качества выполнения муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

_____

_____.
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:

_____

_____,

допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2. Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____№_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 9 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

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

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)" (далее - муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением "Региональный историко-культурный и экологический центр".

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр":

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16б, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05,

e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://ecocentr-megion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 "О социальной поддержке многодетных семей" (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" (с изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 №504

"Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации") (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам"

Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290 "Об утверждении "Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 №251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих", раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 "Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр" (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации,

Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1.Содержание муниципальной услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (выставочная площадь музея).

2.1.2.Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета экскурсионной путевки или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

2.2.Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1.Для получения муниципальной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет (абонемент) на посещение выставки (экспозиции).

2.2.2.Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

2.2.3.В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

2.2.4.Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения;

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

нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей услугу, и одежды других потребителей услуги.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.4.2.Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3.Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной услуге;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценное камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

2.4.4.Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Требования к режиму работу организации:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Отделом культуры;

учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

предоставление муниципальной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

предоставление муниципальной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

график работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

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

2.5.2.Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги:

места предоставления муниципальной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6.Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги.

2.6.1.Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2.Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3.Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2.Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3.Учреждение должно информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующих категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.7.4.Информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении музея.

2.7.5.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях.

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.6.На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения.

информация об изменениях в режиме работы.

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация.

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о новых проводимых мероприятиях.

2.7.7.При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой

форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной услуги;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.8.На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3.Учреждение, предоставляющие муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

3.4.В целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

3.5.Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, заместителем и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами.

3.6.Внешний контроль осуществляется учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых осуществляются функции и полномочия учредителя.

3.7.По результатам проведения контрольных мероприятий готовится протокол проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнение потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнение потребителей муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных услуг.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

динамика числа посещений выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом (процентов)

КП (отч.) / КП (предш.) х 100 - 100, где:

КП (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в отчетном году;

КП (предш.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в предшествующем отчетном году;

доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов)

КЭП / ОФ х 100, где:

КЭП - количество экспонируемых предметов основного фонда музея на выставочных площадях музея в отчетном году;

ОФ - общее количество предметов основного фонда музея.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2.Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:
_____
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1 _____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2 _____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3. _____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 10 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной услуги: "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)" (далее - муниципальная услуга).

1.2.Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением "Региональный историко-культурный и экологический центр".

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр":

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16б, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05,

e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://ecocentr-megion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 "О социальной поддержке многодетных семей" (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" (с изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 №504 "Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации") (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении пе-

речня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам"

Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290 "Об утверждении "Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 №251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих", раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 "Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр" (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1.Содержание муниципальной услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (вне музея).

2.1.2.Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета экскурсионной путевки или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

2.2.Порядок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1.Для получения муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) потребителю муниципальной услуги необходимо лично обратиться в учреждение, на выставочных площадях которого оказывается услуга.

2.2.2.Для льготных категорий предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

2.2.3.В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

2.2.4.Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения;

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

нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей услугу, и одежды других потребителей услуги.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.4.2.Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3.Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной услуге;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценное камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

2.4.4.Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Требования к режиму работу организации:

режим работы учреждения, в котором оказывается муниципальная услуга, должен быть установлен в соответствии с законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время учреждения, а также согласован с музеем, предоставляющим муниципальную услугу;

график работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается музеем самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

2.5.2.Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной услуги:

места предоставления муниципальной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6.Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги.

2.6.1.Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2.Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3.Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;

2.7.2.Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3.Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей;

2.7.4.Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

2.7.5.Информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги при личном посещении музея;

2.7.6.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.7.На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

2.7.8.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в

адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной услуги;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.9.На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3.Учреждение, предоставляющие муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

3.4.В целях улучшения качества предоставления муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой муниципальной услуги.

3.5.Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, заместителем и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами.

3.6.Внешний контроль осуществляется учредителем в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых осуществляются функции и полномочия учредителя.

3.7.По результатам проведения контрольных мероприятий готовится протокол проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнение потребителей муниципальной услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнение потребителей муниципальной услуги изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных услуг.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом:

КПвм (отч.) / КПвм (предш.) х 100 - 100, где:

КПвм (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок вне музея в отчетном году;

КПвм (предш.) - количество посетителей экспозиции и выставок вне музея в предшествующем отчетном году;

доля экспонировавшихся вне музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея:

КЭПвм / ОФ х 100, где:

КЭПвм - количество экспонируемых вне музея предметов основного фонда в отчетном году;

ОФ - общее количество предметов основного фонда музея.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2.Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

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

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:
_____
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1._____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2._____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3._____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
дата выдачи _____
контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 11 к постановлению администрации города от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной работы "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной работы: "Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (далее - муниципальная работа).

1.2.Муниципальная работа предоставляется муниципальным автономным учреждением "Региональный историко-культурный и экологический центр".

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр":

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16б, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05,

e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://ecocentr-megion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 "О социальной поддержке многодетных семей" (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" (с изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 №504 "Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации") (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам"

Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290 "Об утверждении "Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 №251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих", раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 "Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр" (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной работы

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной работы.

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях формирования, учета, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

2.1.2.Муниципальная работа предоставляется на бесплатной основе.

2.2.Порядок предоставления муниципальной работы.

2.2.1.Порядок выполнения муниципальной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского округа - Югры, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего стандарта.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной работы.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной работы.

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.4.2.Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты работ, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3.Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой работы;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной работе;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценное камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных работ требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

2.4.4.Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой работы.

2.5.Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

2.5.1.Требования к режиму работу организации:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Отделом культуры;

учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

предоставление муниципальной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

предоставление муниципальной работы потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

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

2.5.2.Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной работы:

места предоставления муниципальной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6.Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной работы.

2.6.1.Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении работы:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной работы в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2.Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной работы:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3.Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении работ:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание работы, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;

2.7.2.Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных работах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3.Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного поселения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей;

2.7.4.Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

2.7.5.Информирование потребителей работы осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы при личном посещении музея;

2.7.6.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.7.На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

2.7.8.Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.))

до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

2.7.9.на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной работы (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной работы;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных работ (функций)";

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной работы;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.10.На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля

(далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по выполнению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1.Мнение потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.2.Мнение потребителей муниципальной работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных работ.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной работы

5.1.Показателем качества предоставления муниципальной работы является:

темп роста объема фонда музея по сравнению с предыдущим годом:

МФ (отч.) / МФ (предш.) х 100 - 100, где:

МФ (отч.) - общее количество предметов музейного фонда в отчетном году;

МФ (предш.) - общее количество предметов музейного фонда в предшествующем году;

доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид, от общего числа предметов музейного фонда:

УЗ / МФ х 100, где:

УЗ - количество учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид за отчетный период;

МФ - общее количество предметов музейного фонда;

доля оцифрованных музейных предметов от общего числа предметов музейного фонда:

ОП / МФ х 100, где:

ОП - количество оцифрованных музейных предметов за отчетный период;

МФ - общее количество предметов музейного фонда.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, выполняющее работу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2.Руководитель муниципального учреждения, оказывающего работу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих работу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____.
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

_____.
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:

_____.

допущенное_____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1._____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2._____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____

паспорт серия _____№_____

выдан _____

_____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 12 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной работы
"Создание экспозиций (выставок) музеев"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной работы: "Создание экспозиций (выставок) музеев" (далее - муниципальная работа).

1.2.Муниципальная работа предоставляется муниципальным автономным учреждением "Региональный историко-культурный и экологический центр".

Контактная информация муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр":

628684, г. Мегион, ул. Заречная, дом 16б, тел./факс: 8 (34643) 2-28-05,

e-mail: muzeimegion@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://ecocentr-megion.ru/.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной работы являются физические лица (работы предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.4.Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальной работы:

Конституция Российской Федерации;

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 "О социальной поддержке многодетных семей" (с изменениями и дополнениями);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1

(с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей"

(с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 №4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" (с изменениями и дополнениями;

Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 №504 "Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 "О противопожарном режиме" (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации") (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" (с изменениями и дополнениями);

Приказ Министерства культуры РФ от 17.12.2015 №3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам"

Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290 "Об утверждении "Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 №251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих", раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры №109-оз от 15.11.2005 "О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Администрации города от 16.05.2016 №1074 "Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения "Региональный историко-культурный и экологический центр" (с изменениями и дополнениями);

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной работы

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной работы.

2.1.1. Муниципальная работа выполняется в целях создания постоянных экспозиций и временных выставок, в том числе передвижных.

2.1.2. Муниципальная работа предоставляется на бесплатной основе.

2.2. Порядок выполнения работы.

2.2.1. Муниципальная работа может быть выполнена как на экспозиционных площадях музея, так и на экспозиционных площадях вне музея.

2.2.1. Порядок выполнения муниципальной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 №290, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского округа - Югры, перечисленными в пункте 1.4 раздела 1 настоящего стандарта.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной работы.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения о структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности и иные документы);

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной работы.

2.4.1. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения муниципальной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.4.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

в здании учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения; выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты работ, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой работы;

специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой муниципальной работе;

оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценное камни и другие ценные экспонаты);

в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных работ требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

2.4.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления муниципальной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой работы.

2.5. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

2.5.1. Требования к режиму работу организации:

режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Отделом культуры;

учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;

режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;

предоставление результатов муниципальной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

предоставление муниципальной работы потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

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

2.5.2. Требования к удаленности расположения места предоставления муниципальной работы:

места предоставления муниципальной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

2.5.3. Требования к доступности муниципальной работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей.

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной работы.

2.6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении работы:

учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной работы в полном объеме;

структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

2.6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной работы:

каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении работ:

в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание работы, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;

2.7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

утвержденный перечень работ с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

о дополнительных работах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

2.7.3. Учреждения должны информировать об установлении права бесплатного поселения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12.01.1995 №5-ФЗ "О ветеранах";

инвалиды 1 и 2 групп;

дети дошкольного возраста;

военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

сотрудники музеев независимо от форм собственности;

пенсионеры, являющиеся получателями страховых пенсий по старости (право, на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей;

2.7.4. Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

2.7.5. Информирование потребителей работы осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы при личном посещении музея;

2.7.6. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

2.7.7.На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

2.7.8.На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

о работах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

информирование о порядке предоставления работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной работы, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной работы (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

о порядке предоставления муниципальной работы;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры; федеральной муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных работ (функций)";

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной работы;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

информация о предоставлении работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

2.7.9.На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);

стандарт качества предоставления муниципальной работы;

перечень оказываемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3.Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества выполнения муниципальной работы

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля

(далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по выполнению работ в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически выполняемых работ Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых работ.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной работы

4.1.Мнение потребителей муниципальной работы об уровне качества и доступности муниципальной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной работы, в ходе которого проводится опрос, анкетирование потребителей муниципальной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной работы.

4.2.Мнение потребителей муниципальной работы изучается, анализируется и используется при проведении оценки качества предоставления муниципальных работ.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной работы

5.1.Показателем качества предоставления муниципальной работы является:

динамика количества созданных выставок по сравнению с предыдущим годом (процентов):

КВ (отч.) / КВ (предш.) х 100 - 100, где:

КВ (отч.) - общее количество выставок, созданных в отчетном году;

КВ (предш.) - общее количество выставок, созданных в предшествующем отчетном году.

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, выполняющее работу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, допустившему нарушение;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику Учреждения, допустившему нарушение:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной работы

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2.Руководитель муниципального учреждения, оказывающего работу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих работу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества предоставления муниципальной работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной работы

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной работы:
_____
_____,
допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего работу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего работу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего работу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата
подпись

Приложение 13 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
"Реализация дополнительных общеразвивающих программ в области искусства"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной услуги: "Реализация дополнительных общеразвивающих программ в области искусства" (далее - муниципальная услуга).

1.2.Муниципальная услуга предоставляется следующими учреждениями:

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств им. А.М.Кузьмина";

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств №2";

муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования "Детская художественная школа".

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Детская школа искусств им. А.М.Кузьмина":

г. Мегион, ул. Свободы, дом 14, тел./факс: 8 (34643) 3-18-68, e-mail: muza@admmegion.ru, официальный сайт учреждения: dshik.hmansy.muzkult.ru.

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Детская школа искусств №2":

г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Л.Толстого, дом 12, тел./факс: 8 (34643) 5-52-14,

e-mail:dhi2@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://dshi2-megion.ru/.

Контактная информация муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования "Детская художественная школа":

г. Мегион, ул. Таежная, дом 2, тел./факс: 8 (34643) 3-89-40, e-mail: shool1@mail.ru, официальный сайт учреждения: shool1@mail.ru.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205: тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kulturamegion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной услуги являются дети, в том числе дети с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и дети-инвалиды.

1.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.1999 г №184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 №1662-р "Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 №1726-р "Концепция развития дополнительного образования детей";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.05.2015 №996-р "Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.04.2014 №722-р "О плане мероприятий ("дорожная карта") "Изменение в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки";

Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 №966 "О лицензировании образовательной деятельности" (с изменениями и дополнениями):

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 №41 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей" СанПиН 2.4.4.3172-14;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 №1008 "Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.10.2013 №1185 "Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 №373 "Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.09.2015 №613н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых";

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.12.2006 №06-1844 "О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей";

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.08.2015 №АК-2563/05 "Методические рекомендации по организации образовательной деятельности с использованием сетевых форм реализации образовательных программ";

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 №09-3564 "О внеурочной деятельности и реализации дополнительных общеобразовательных программ";

Постановление администрации города Мегиона от 17.12.2015 №3094

"О формировании муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) и финансовом обеспечении его выполнения муниципальными учреждениями городского округа" (с изменениями).

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного

округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2.Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.1.1.Муниципальная услуга предоставляется в целях реализации дополнительных общеразвивающих программ, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных и принятых в обществе правил и норм поведения

2.2.Порядок предоставления муниципальной услуги

2.2.1.Для оказания муниципальных услуг выполняются следующие основные действия:

реализация дополнительных общеразвивающих программ в области искусств по видам искусств: струнные инструменты, фортепиано, духовые и ударные инструменты, народные инструменты, хореографическое творчество, живопись, инструменты эстрадного оркестра;

реализация дополнительных общеразвивающих программ по различным направлениям;

организация деятельности детских творческих коллективов - симфонических (камерных) оркестров, оркестров духовых, народных инструментов, хоровых и театральных коллективов, инструментальных, фольклорных и хореографических ансамблей и др.;

привлечение обучающихся к участию в различных творческих мероприятиях, в т.ч. проводимых непосредственно Учреждениями (мастер-классы, творческие встречи, концерты, выставки, театрализованные представления и т.д.), привлечение к участию в творческих мероприятиях международного, всероссийского, регионального и местного значения;

участие в творческих фестивалях и конкурсах, просветительских мероприятиях (концертах, выставках, постановках, публичных лекциях, творческих встречах), проводимых на базе других учреждений, в т.ч. общеобразовательных школ и учреждений социальной направленности;

содействие в организации различных видов производственных практик на базе Учреждений для студентов учреждений среднего и высшего профессионального образования отрасли культуры;

направление преподавателей на обучение по дополнительным профессиональным программам (программам повышения квалификации или переподготовки, в т.ч. направленным на работу с инвалидами и лицами с ОВЗ), в образовательные организации, реализующие основные профессиональные образовательные программы в области искусств соответствующего профиля.

2.2.3.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.2.4. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

В предоставлении услуги получателю услуги (родителям (законным представителям) получателя услуги) может быть отказано в следующих случаях:

наличие медицинского заключения о состоянии здоровья потребителя услуги, препятствующего оказанию услуги;

несоответствия получателя услуги возрастной группе, установленной в дополнительной общеразвивающей программе по направлению деятельности учреждения;

отсутствия свободных мест в учреждении (в группе). В случае отказа в предоставлении услуги в связи с отсутствием свободных мест в учреждении (в группе) получатель услуги, родители (законные представители) получателя услуги могут обратиться к учредителю за разъяснениями. Учредитель предоставляет получателю услуги (родителям (законным представителям) получателя услуги) информацию о других подведомственных учреждениях, предоставляющих соответствующую услугу;

при систематическом нарушении получателем услуги, родителями (законными представителями) прав и законных интересов получателей услуг и работников учреждения или препятствии осуществлению процесса предоставления услуги;

при невыполнении получателем услуги, родителями (законными представителями) получателя услуги иных условий договора оказания услуги, заключенного с учреждением.

2.2.5.Результатом предоставления муниципальной услуги является реализация дополнительных общеразвивающих программ.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной и антитеррористической безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения:

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения:

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких микрорайонов в специально предназначенных зданиях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью и соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

учебные помещения (рабочая зона для получателей услуги, рабочая зона для педагога, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, зона для индивидуальных занятий получателей услуги и возможной активной деятельности);

гардеробная (гардеробная размещается на первом этаже и оснащается вешалками для одежды);

санитарные узлы (санитарные узлы для мальчиков и девочек должны быть раздельные и оборудованы кабинами; для персонала должен быть выделен отдельный санузел).

Исходя из направленности предоставляемых услуг, в учреждении могут быть предусмотрены иные помещения.

Помещения для теоретических занятий различной направленности предусматриваются из расчета не менее 2 кв. м на одного учащегося.

Помещения учреждения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее), иметь беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения.

При предоставлении услуги учреждение имеет право использовать специальное оборудование, инвентарь, аппаратуру, приборы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемой услуги.

Учреждение должно быть укомплектовано медицинскими аптечками для оказания доврачебной помощи.

Оформление предметно-пространственной среды учреждения должно обеспечить нормальное физическое и психическое здоровье учащегося. Необходимо учитывать требования эргономики, возрастной цветопсихологии и эстетические требования.

Обязательными в оформлении учреждения являются:

символы - атрибуты Российской Федерации;

копии учредительных документов (устав, свидетельство о постановке на учет в государственном налоговом органе и т.д.);

режим работы учреждения;

расписание занятий;

сведения о руководителе, заместителях руководителя;

административный регламент - сведения о платных услугах (положение, перечень, образцы договоров, образец заявления от родителей, льготные условия, прейскурант цен на услугу, подписанный главным бухгалтером и руководителем учреждения, расписание занятий с указанием точного времени и места проведения занятий, ФИО руководителя объединения, секции, кружка);

план работы учреждения;

здание (помещения) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения

Режим работы во время предоставления услуги определяется учреждением самостоятельно.

Расписание занятий составляется учреждением для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей по представлению педагогических работников с учетом пожеланий получателя услуги, родителей (законных представителей) получателя услуги, возрастных особенностей и в рамках, установленных санитарно - гигиенических норм.

Услуга предоставляется не ранее 08.00 часов утра и не позднее 20.00 часов. Для обучающихся в возрасте 16 - 18 лет допускается окончание занятий в 21.00 часов.

Продолжительность занятий устанавливается локальным нормативным актом учреждения, предоставляющего услугу по реализации дополнительных общеразвивающих программ различной направленности.

При наличии двух смен занятий организуется перерыв между сменами для уборки и проветривания помещений не менее 30 минут.

После 30-45 минут теоретических занятий рекомендуется организовывать перерыв длительностью не менее 10 мин.

Рекомендуемая продолжительность занятий детей в учебные дни - не более 3-х академических часов в день, в выходные и каникулярные дни - не более 4 академических часов в день.

Услуга может предоставляться в течение всего календарного года, включая каникулярное время, в режиме шестидневной рабочей недели.

2.6.Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых муниципальных услуг

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Лица, непосредственно обеспечивающие оказание услуги, должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Административно-управленческий и педагогический персонал учреждения не реже, чем один раз в три года должен проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления муниципальной услуги.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2.Информация у входа в учреждение:

информация о виде и наименовании учреждения;

информация о режиме работы учреждения;

информация о сроках и условиях приемы.

2.7.3.Информация в помещениях учреждений:

об адресе и телефонах учредителя;

о месте нахождении учреждения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

о структуре и об органах управления учреждением;

о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

о сроках и основных условиях приема в учреждение, часах приема специалистов учреждения по вопросам поступления и обучения;

о языках образования;

о руководителе учреждения, его заместителях;

о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

о сроках и основных условиях приема в учреждение, часах приема специалистов учреждения по вопросам поступления и обучения;

информация об услугах, в том числе для платных с указанием цен и периода их действия;

копии уставных документов учреждения, лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

копия положения об оказании платных услуг, в том числе образец договора об оказании платных услуг, приказ о тарифах на платные услуги;

образец свидетельства об окончании учреждения;

информация о планируемых к проведению в учреждении мероприятиях (с указанием времени и даты).

2.7.4.Информация в средствах массовой информации, информационных буклетах об учреждении:

о виде и наименовании учреждения;

об адресе и контактных телефонах;

о сроках и условиях приема в учреждение:

о перечне направлении обучения

2.7.5. Информация на сайте учреждения:

Информация и документы, указанные в п. 2.7.3. в соответствии с законодательством Российской Федерации не отнесены к сведениям, составляющим государственную и иную охраняемую законом тайну, подлежат размещению на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" адаптирован для лиц с нарушением зрения.

2.7.6.Информирование потребителей результата муниципальной услуги осуществляется:

через сайт учреждения и социальные сети в информационно-коммуникационной сети "Интернет";

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

2.7.7.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);

о проводимых киносеансах;

on-line сервисы;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.8.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);

о проводимых киносеансах.

2.7.9.Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.10.Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения и (или) непосредственно должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

2.7.11.При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

доля детей, осваивающих дополнительные предпрофессиональные (дополнительные общеразвивающие) программы в образовательном учреждении:

Kni / Ko x 100%, где:

Kni - количество детей, осваивающих i-тую программу;

Ko - общее количество детей, осваивающих программы в учреждении.

доля детей, ставших победителями и призерами не ниже общегородских конкурсов:

Пмуi / Кпi x 100%, где:

Пмуi - количество получателей муниципальной услуги, ставших победителями и призерами не ниже общегородских конкурсов по i-той программе;

Кпi - количество детей, осваивающих i-тую программу.

доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги:

((Ук + Уусл) / Копр x 2) x 100%, где:

Ук - количество опрошенных родителей (законных представителей), удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги;

Уусл - количество опрошенных родителей (законных представителей), удовлетворенных условием предоставления муниципальной услуги

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2.Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества выполнения муниципальной
услуги «Реализация дополнительных
общеразвивающих программ в области искусства»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____.
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

_____
_____.
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:

_____
_____.

допущенное _____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____

паспорт серия _____№_____

выдан _____

_____

дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

Приложение 14 к постановлению администрации города
от 06.02.2020 г. №213

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
"Реализация дополнительных предпрофессиональных программ
в области искусства"

Раздел 1.Общие положения

1.1.Наименование муниципальной услуги: "Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства" (далее - муниципальная услуга).

1.2.Муниципальная услуга предоставляется учреждениями, в том числе:

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств им. А.М.Кузьмина";

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств №2";

муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования "Детская художественная школа".

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Детская школа искусств им. А.М.Кузьмина":

г. Мегион, ул. Свободы, дом 14, тел./факс: 8 (34643) 3-18-68, e-mail: muza@admmegion.ru, официальный сайт учреждения: dshik.hmansy.muzkult.ru.

Контактная информация муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Детская школа искусств №2":

г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Л.Толстого, дом 12, тел./факс: 8 (34643) 5-52-14,

e-mail:dhi2@mail.ru, официальный сайт учреждения: http://dshi2-megion.ru/.

Контактная информация муниципального бюджетного образовательного учреждения дополни-

тельного образования "Детская художественная школа":

г. Мегион, ул. Таежная, дом 2, тел./факс: 8 (34643) 3-89-40, e-mail: shool1@mail.ru, официальный сайт учреждения: shool1@mail.ru.

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Отдел культуры Администрации города Мегиона (далее - Отдел культуры).

Отдел культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ) и осуществляет финансовое обеспечение выполнения муниципального задания.

Контактная информация Отдела культуры:

6286284, г. Мегион, ул. Садовая, д. 7, каб. 205; тел./факс: 8 (34643) 9-67-69, e-mail: kultura-megion@mail.ru.

1.3.Потребителями муниципальной услуги являются дети, в том числе дети с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и дети-инвалиды.

1.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.1999 г. №184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 №1662-р "Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года" (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 №1726-р "Концепция развития дополнительного образования детей";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.05.2015 №996-р "Об утверждении Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.04.2014 №722-р "О плане мероприятий ("дорожная карта") "Изменение в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности образования и науки";

Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 №966 "О лицензировании образовательной деятельности" (с изменениями и дополнениями);

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 №41 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей" СанПиН 2.4.4.3172-14;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 №1008 "Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.10.2013 №1185 "Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 №373 "Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.09.2015 №613н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых";

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.12.2006 №06-1844 "О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей";

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.08.2015 №АК-2563/05 "Методические рекомендации по организации образовательной деятельности с использованием сетевых форм реализации образовательных программ";

Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 №09-3564 "О внеурочной деятельности и реализации дополнительных общеобразовательных программ";

Постановление администрации города Мегиона от 17.12.2015 №3094

"О формировании муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) и финансовом обеспечении его выполнения муниципальными учреждениями городского округа" (с изменениями).

Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного

округа - Югры, муниципального образования городской округ город Мегион.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1.Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги

2.1.1.Муниципальная услуга предоставляется в целях реализации дополнительных предпрофессиональных программ, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных и принятых в обществе правил и норм поведения.

2.Порядок предоставления муниципальной услуги

2.2.1.Для оказания муниципальных услуг выполняются следующие основные действия:

реализация дополнительных общеразвивающих программ в области искусств по видам искусств: струнные инструменты, фортепиано, духовые и ударные инструменты, народные инструменты, хореографическое творчество, живопись, инструменты эстрадного оркестра;

реализация дополнительных общеразвивающих программ по различным направлениям;

организация деятельности детских творческих коллективов - симфонических (камерных) оркестров, оркестров духовых, народных инструментов, хоровых и театральных коллективов, инструментальных, фольклорных и хореографических ансамблей и др.;

привлечение обучающихся к участию в различных творческих мероприятиях, в т.ч. проводимых непосредственно в Учреждениях (мастер-классы, творческие встречи, концерты, выставки, театрализованные представления и т.д.), привлечение к участию в творческих мероприятиях международного, всероссийского, регионального и местного значения;

участие в творческих фестивалях и конкурсах, просветительских мероприятиях (концертах, выставках, постановках, публичных лекциях, творческих встречах), проводимых на базе других учреждений, в т.ч. общеобразовательных школ и учреждений социальной направленности;

содействие в организации различных видов производственных практик на Учреждений для студентов учреждений среднего и высшего профессионального образования отрасли культуры;

направление преподавателей на обучение по дополнительным профессиональным программам (программам повышения квалификации или переподготовки, в т.ч. направленным на работу с инвалидами и лицами с ОВЗ), в образовательные организации, реализующие основные профессиональные образовательные программы в области искусств соответствующего профиля.

2.2.3.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.2.4. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

В предоставлении услуги получателю услуги (родителям (законным представителям) получателя услуги) может быть отказано в следующих случаях:

наличие медицинского заключения о состоянии здоровья потребителя услуги, препятствующего оказанию услуги;

несоответствия получателя услуги возрастной группе, установленной в дополнительной общеразвивающей программе по направлению деятельности учреждения;

отсутствия свободных мест в учреждении (в группе). В случае отказа в предоставлении услуги в связи с отсутствием свободных мест в учреждении (в группе) получатель услуги, родители (законные представители) получателя услуги могут обратиться к учредителю за разъяснениями. Учредитель предоставляет получателю услуги (родителям (законным представителям) получателя услуги) информацию о других подведомственных учреждениях, предоставляющих соответствующую услугу;

при систематическом нарушении получателем услуги, родителями (законными представителями) прав и законных интересов получателей услуг и работников учреждения или препятствии осуществлению процесса предоставления услуги;

при невыполнении получателем услуги, родителями (законными представителями) получателя услуги иных условий договора оказания услуги, заключенного с учреждением.

2.2.5.Результатом предоставления муниципальной услуги является реализация дополнительных общеразвивающих программ.

2.3.Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной и антитеррористической безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Требования к зданиям и помещениям учреждения:

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

Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы).

Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления муниципальной услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания и информационные стенды учреждения.

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

2.5.Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

2.5.1.Требования к доступности здания (помещений) учреждения:

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких микрорайонов в специально предназначенных зданиях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью и соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

учебные помещения (рабочая зона для получателей услуги, рабочая зона для педагога, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, зона для индивидуальных занятий получателей услуги и возможной активной деятельности);

гардеробная (гардеробная размещается на первом этаже и оснащается вешалками для одежды);

санитарные узлы (санитарные узлы для мальчиков и девочек должны быть раздельные и оборудованы кабинами; для персонала должен быть выделен отдельный санузел).

Исходя из направленности предоставляемых услуг, в учреждении могут быть предусмотрены иные помещения.

Помещения для теоретических занятий различной направленности предусматриваются из расчета не менее 2 кв.м на одного учащегося.

Помещения учреждения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее), иметь беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения.

При предоставлении услуги учреждение имеет право использовать специальное оборудование, инвентарь, аппаратуру, приборы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемой услуги.

Учреждение должно быть укомплектовано медицинскими аптечками для оказания доврачебной помощи.

Оформление предметно-пространственной среды учреждения должно обеспечить нормальное физическое и психическое здоровье учащегося. Необходимо учитывать требования эргономики, возрастной цветопсихологии и эстетические требования.

Обязательными в оформлении учреждения являются:

символы - атрибуты Российской Федерации;

копии учредительных документов (устав, свидетельство о постановке на учет в государственном налоговом органе и т.д.);

режим работы учреждения;

расписание занятий;

сведения о руководителе, заместителях руководителя;

административный регламент - сведения о платных услугах (положение, перечень, образцы договоров, образец заявления от родителей, льготные условия, прейскурант цен на услугу, подписанный главным бухгалтером и руководителем учреждения, расписание занятий с указанием точного времени и места проведения занятий, ФИО руководителя объединения, секции, кружка);

план работы учреждения;

здание (помещения) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом:

пандусами, специальными держателями, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

специализированным санитарно-бытовым помещением;

гусеничным мобильным подъемником для инвалидов;

аудиовизуальными и информационными системами доступными для инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон.

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

2.5.2.Режим работы учреждения

Режим работы во время предоставления услуги определяется учреждением самостоятельно.

Расписание занятий составляется учреждением для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей по представлению педагогических работников с учетом пожеланий получателя услуги, родителей (законных представителей) получателя услуги, возрастных особенностей и в рамках, установленных санитарно - гигиенических норм.

Услуга предоставляется не ранее 08.00 часов утра и не позднее 20.00 часов. Для обучающихся в возрасте 16 - 18 лет допускается окончание занятий в 21.00 часов.

Продолжительность занятий устанавливается локальным нормативным актом учреждения, предоставляющего услугу по реализации дополнительных общеразвивающих программ различной направленности.

При наличии двух смен занятий организуется перерыв между сменами для уборки и проветривания помещений не менее 30 минут.

После 30-45 минут теоретических занятий рекомендуется организовывать перерыв длительностью не менее 10 мин.

Рекомендуемая продолжительность занятий детей в учебные дни - не более 3-х академических часов в день, в выходные и каникулярные дни - не более 4 академических часов в день.

Услуга может предоставляться в течение всего календарного года, включая каникулярное время, в режиме шестидневной рабочей недели.

2.6.Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги

2.6.1.Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых муниципальных услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Лица, непосредственно обеспечивающие оказание услуги, должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Административно-управленческий и педагогический персонал учреждения не реже, чем один раз в три года должен проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления муниципальной услуги.

2.7.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

2.7.1.Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

2.7.2.Информация у входа в учреждение:

информация о виде и наименовании учреждения;

информация о режиме работы учреждения;

информация о сроках и условиях приемы.

2.7.3.Информация в помещениях учреждений:

об адресе и телефонах учредителя;

о месте нахождении учреждения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

о структуре и об органах управления учреждением;

о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин, предусмотренных соответствующей образовательной программой;

о сроках и основных условиях приема в учреждение, часах приема специалистов учреждения по вопросам поступления и обучения;

о языках образования;

о руководителе учреждения, его заместителях;

о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

о сроках и основных условиях приема в учреждение, часах приема специалистов учреждения по вопросам поступления и обучения;

информация об услугах, в том числе для платных с указанием цен и периода их действия;

копии уставных документов учреждения, лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

копия положения об оказании платных услуг, в том числе образец договора об оказании платных услуг, приказ о тарифах на платные услуги;

образец свидетельства об окончании учреждения;

информация о планируемых к проведению в учреждении мероприятиях (с указанием времени и даты).

2.7.4.Информация в средствах массовой ин-

формации, информационных буклетах об учреждении:

о виде и наименовании учреждения;

об адресе и контактных телефонах;

о сроках и условиях приема в учреждение;

о перечне направлении обучения

2.7.5. Информация на сайте учреждения:

Информация и документы, указанные в п. 2.7.3. в соответствии с законодательством Российской Федерации не отнесены к сведениям, составляющим государственную и иную охраняемую законом тайну, подлежат размещению на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" адаптирован для лиц с нарушением зрения.

2.7.6.Информирование потребителей результата муниципальной услуги осуществляется:

через сайт учреждения и социальные сети в информационно-коммуникационной сети "Интернет";

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;

по телефону;

при личном посещении учреждения;

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети "Интернет") и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

2.7.7.На сайте учреждения в сети "Интернет" размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления муниципальной услуги;

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);

о проводимых киносеансах;

on-line сервисы;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения.

2.7.8.На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

перечень предоставляемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости);

о проводимых киносеансах.

2.7.9.Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу. Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.7.10.Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудников учреждения и (или) непосредственно должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

2.7.11.При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

3.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2.Внутренний контроль проводится руководителем учреждения, его заместителем и подразделяется на:

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

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

3.3.Осуществление внешнего контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Отделом культуры администрации города Мегиона и включает в себя:

контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Учреждением требованиям настоящего стандарта качества;

проведение мониторинга основных показателей деятельности учреждения;

анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Отдел культуры администрации города Мегиона; непосредственно в администрацию города Мегион, иные органы власти, ведомства (при их наличии).

Отдел культуры администрации города Мегиона вправе:

провести по фактам обращений (жалоб) служебные расследования, проверки, иные контрольные мероприятия;

принять меры по привлечению к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых услуг

Раздел 4.Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1.Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2.Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5.Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1.Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

доля детей, осваивающих дополнительные предпрофессиональные (дополнительные общеразвивающие) программы в образовательном учреждении:

Кпi / Ко х 100%, где:

Кпi - количество детей, осваивающих i-тую программу;

Ко - общее количество детей, осваивающих программы в учреждении.

доля детей, ставших победителями и призерами не ниже общегородских конкурсов:

Пмуi / Кпi х 100%, где:

Пмуi - количество получателей муниципальной услуги, ставших победителями и призерами не ниже общегородских конкурсов по i-той программе;

Кпi - количество детей, осваивающих i-тую программу.

доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги:

((Ук + Уусл) / Копр х 2) х 100%, где:

Ук - количество опрошенных родителей (законных представителей), удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги;

Уусл - количество опрошенных родителей (законных представителей), удовлетворенных условием предоставления муниципальной услуги

Раздел 6.Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.).

6.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

6.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований настоящего Стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающее услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в администрацию города.

6.3.Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю;

при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;

обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель учреждения принимает меры по установлению фактов, изложенных в жалобе заявителя, и по результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя и принять меры по устранению нарушений стандарта качества;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению.

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

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.5.Подача и рассмотрение жалобы в администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Раздел 7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1.Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов.

7.2.Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу, привлекается к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий учредителя или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

7.3.Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающих услугу, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Приложение
к стандарту качества выполнения муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства»

кому _____
(Ф.И.О. руководителя)
от_____
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу
_____
_____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги:
_____
_____,
допущенное_____
(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:
1._____
_____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2._____
_____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3._____
_____
_____
_____
_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)
обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)
Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:
1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____(да/нет).
2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____(да/нет).
3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу _____(да/нет).
Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3 прилагаю к жалобе_____ (да/нет).
Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О._____
паспорт серия _____№_____
выдан _____
_____
_____
дата выдачи _____

контактный телефон_____

дата

подпись

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МЕГИОНА
от 06.02.2020 г. № 212

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОЕКТА ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРОЕКТ МЕЖЕВАНИЯ ТЕРРИТОРИИ МИКРОРАЙОНА СУ-920 ГОРОДА МЕГИОНА

В соответствии с пунктом 12 статьи 43 Градостроительного кодекса Российской Федерации, на основании постановления администрации города Мегиона от 05.08.2019 №1587 "О подготовке проектов внесения изменений в утверждённые проекты планировки и межевания территорий города Мегиона", заключения управления архитектуры и градостроительства администрации города Мегиона от 27.01.2020 №16-90, письма общества с ограниченной ответственностью "ЮграГеоСервис" от 17.01.2020 №01:

1.Утвердить проект внесения изменений в проект межевания территории микрорайона СУ-920 города Мегиона, утверждённый постановлением администрации города от 09.09.2015 №2229 "Об утверждении проекта планировки и проекта межевания территории микрорайона СУ-920 города Мегиона", согласно приложению.

2.Управлению информационной политики администрации города (О.Л.Луткова) опубликовать в течение 7 (семи) дней настоящее постановление в газете "Мегионские новости" и разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

3.Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы города.

О.А. ДЕЙНЕКА,
глава города Мегиона.

Приложение к постановлению
администрации города Мегиона
от 06.02. 2020 № 212

Общество с ограниченной ответственностью
"ЮграГеоСервис"

ПРОЕКТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРОЕКТ МЕЖЕВАНИЯ ТЕРРИТОРИИ МИКРОРАЙОНА СУ-920 ГОРОДА МЕГИОНА

г. Мегион
2020 год

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Проект внесения изменений в проект межевания территории микрорайона СУ-920 города Мегиона (далее Проект), разработан на основании постановления администрации города Мегиона от 05.08.2019 №1587 "О подготовке проектов внесения изменений в утверждённые проекты планировки и межевания территорий города Мегиона", с целью определения способа образования земельного участка и изменения вида разрешённого использования земельного участка в соответствии с классификатором видов разрешённого использования земельных участков, утвержденного Приказом Министерства экономического развития РФ от 01.09.2014 №540.

Проект разработан в границах красных линий, утверждённых постановлением администрации города от 09.09.2015 №2229 "Об утверждении проекта планировки и проекта межевания территории микрорайона СУ-920 города Мегиона".

ПРОЕКТ МЕЖЕВАНИЯ

КОРДИНАТНОЕ ОПИСАНИЕ ГРАНИЦ ОБРАЗУЕМЫХ И ИЗМЕНЯЕМЫХ ЗЕМЕЛЬНЫХ УЧАСТКОВ

Экспликация образуемых и изменяемых земельных участков

№ п/п	условный номер земельного участка	адрес/ описание местоположения	способ образования земельного участка	исходные земельные участки	площадь земельного участка, кв.м.	вид разрешённого использования земельного участк
1	2	3	4	5	6	7
1	46	Город Мегион, улица Солнечная, земельный участок 4	Перераспределение земельного участка и земель, находящихся в государственной или муниципальной собственности	86:19:0010305:36	1247	индивидуальное жилищное строительство

Ведомость координат поворотных точек границ, образуемых и изменяемых земельных участков
Земельный участок №п/п 1 площадью 1247 кв.м.

№ точки	X	Y
1	961278,64	4396695,14
2	961258,42	4396718,66
3	961255,56	4396721,99
4	961253,98	4396723,84
5	961230,77	4396703,20
6	961232,76	4396700,95
7	961231,30	4396699,58
8	961233,95	4396696,51
9	961254,15	4396672,99
1	961278,64	4396695,14

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МЕГИОНА
от 07.02.2020 г. № 222

О НАЗНАЧЕНИИ ПУБЛИЧНЫХ СЛУШАНИЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД МЕГИОН

С целью приведения устава города Мегиона в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь статьей 28 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", в соответствии с пунктом 2 статьи 58 устава города Мегиона, по инициативе главы города Мегиона:

1.Назначить публичные слушания по проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" согласно приложению 1, на 02.03.2020.

Место проведения: зал заседаний администрации города, дом 8, улица Нефтяников, город Мегион, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, почтовый индекс 628685.

Время начала публичных слушаний - 17:30.

2.Утвердить состав организационного комитета, ответственного за подготовку и проведение публичных слушаний, согласно приложению 2.

3.Установить место приема предложений и рекомендаций граждан по вопросу, вынесенному на публичные слушания: администрация города, кабинет 307, дом 8, улица Нефтяников, город Мегион, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, с 09:00 до 17:00 27.02.2020.

4.Провести первое заседание организационного комитета 28.02.2020.

5.Опубликовать настоящее постановление в газете "Мегионские новости" одновременно с Порядком учёта предложений по проекту устава города Мегиона, проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона", Порядком участия граждан в их обсуждении, утвержденных решением Думы города Мегиона от 03.06.2011 №164, и разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

6.Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы города.

О.А. ДЕЙНЕКА,
глава города Мегиона.

Приложение 1 к постановлению администрации города
07.02. 2020 № 222

О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В УСТАВ ГОРОДА МЕГИОНА

В соответствии со статьями 44, 46 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", статьей 2 Федерального закона от 26.07.2019 №226-ФЗ "О внесении изменений в Основы законодательства Российской Федерации о нотариате и статью 16.1 Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", пунктом 3 статьи 1 Федерального закона от 27.12.2019 №473-ФЗ "О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и Федеральный закон "О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства" в части переселения граждан из аварийного жилищного фонда", руководствуясь статьями 18, 19, 42, 58 устава города Мегиона, Дума города Мегиона

РЕШИЛА:

1. Внести изменения и дополнения в устав города Мегиона, принятый решением Думы города Мегиона от 28.06.2005 № 30 согласно приложению.

2. Направить настоящее решение не позднее 15 дней со дня принятия в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре для государственной регистрации.

3. Настоящее решение вступает в силу после его официального опубликования, за исключением пунктов 2, 3 приложения, вступающих в силу со дня начала работы Думы города нового созыва.

Е.Н. КОРОТЧЕНКО,
председатель Думы города Мегиона.

О.А. ДЕЙНЕКА,
глава города Мегиона.

Приложение
к решению Думы города Мегиона
"__"____2020 №__

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ В УСТАВ ГОРОДА МЕГИОНА, ПРИНЯТЫЙ РЕШЕНИЕМ ДУМЫ ГОРОДА ОТ 28.06.2005 № 30 (С ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ)

1. Пункт 1 статьи 6.1 устава города дополнить подпунктами 19, 20 следующего содержания:

"19) совершение нотариальных действий, предусмотренных законодательством, в случае отсутствия нотариуса на территории поселка городского типа Высокий;";

"20) оказание содействия в осуществлении нотариусом приема населения в соответствии с графиком приема населения, утвержденным нотариальной палатой Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.".

2. В статье 21 устава города пункт 7 изложить в следующей редакции:

"7. Заместитель председателя Думы города осуществляет свою деятельность на постоянной основе.".

3. В пункте 4 статьи 22 устава города абзац второй изложить в следующей редакции:

"На постоянной основе вправе осуществлять свою деятельность не более одного депутата Думы города.".

4. Пункт 30 статьи 32 устава города изложить в следующей редакции:

"30)признает в установленном порядке жилые помещения муниципального жилищного фонда непригодными для проживания, многоквартирные дома аварийными и подлежащими сносу или реконструкции;".

Приложение 2 к постановлению
главы города Мегиона
07.02. 2020 № 222

СОСТАВ
организационного комитета
по проведению публичных слушаний

Петриченко А.В. — начальник юридического управления администрации города, председатель организационного комитета

Климова Л.А. — начальник отдела правовой и антикоррупционной экспертизы муниципальных правовых актов юридического управления, секретарь организационного комитета

Члены организационного комитета:

Власова Н.Е. — главный специалист управления делами администрации города

Иванова М.С. — заместитель начальника юридического управления администрации города

по согласованию — депутат Думы города Мегиона.

ХАНТЫ - МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ - ЮГРА
ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ПРЕДСТАВИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДУМА ГОРОДА МЕГИОНА
РЕШЕНИЕ

3 июня 2011 г. №164

О ПОРЯДКЕ УЧЁТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ПРОЕКТУ УСТАВА ГОРОДА МЕГИОНА, ПРОЕКТУ РЕШЕНИЯ ДУМЫ ГОРОДА МЕГИОНА "О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В УСТАВ ГОРОДА МЕГИОНА", ПОРЯДКЕ УЧАСТИЯ ГРАЖДАН В ЕГО ОБСУЖДЕНИИ

В соответствии с частью 4 статьи 44 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь статьями 19, 58 устава города Мегиона, Дума города Мегиона

РЕШИЛА:

1. Утвердить:

1.1. Порядок учёта предложений по проекту устава города Мегиона, проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" согласно приложению 1;

1.2. Порядок участия граждан в обсуждении проекта устава города Мегиона, проекта решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" согласно приложению 2.

2. Настоящее решение вступает в силу после официального опубликования.

Глава города Мегиона — М.С.Игитов

г. Мегион
3.06.2011 года

Приложение 1
к решению Думы города Мегиона
от 3.06.2011 №164

Продолжение на сл. стр.

Порядок
учёта предложений по проекту устава города Мегиона, проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона"

Порядок учёта предложений по проекту устава города Мегиона, проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", уставом города Мегиона и регулирует порядок внесения, рассмотрения и учёта предложений по проекту устава города Мегиона, проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона".

1. Общие положения

1. Предложения по проекту устава города Мегиона, проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" (далее - проект) могут вноситься по результатам:

1) проведения собраний (конференций) граждан;

2) проведения публичных слушаний по проекту изменений и дополнений в устав города Мегиона.

3) иных форм обсуждения, не противоречащих действующему законодательству.

2. Предложения по проекту, принятые по результатам мероприятий, указанных в пункте 1 настоящего Порядка, указываются в протоколе или итоговом документе проведения соответствующего мероприятия, которые передаются в организационный комитет, созданный для рассмотрения проекта (далее - оргкомитет) в соответствии с Порядком организации и проведения публичных слушаний в городском округе город Мегион, утверждённым решением Думы города Мегиона, муниципальным правовым актом органа местного самоуправления, принявшего решение о назначении публичных слушаний по проекту.

Оргкомитет в целях подготовки проведения публичных слушаний выполняет мероприятия, предусмотренные Порядком организации и проведения публичных слушаний в городском округе город Мегион, утверждённым решением Думы города.

3. Предложения по проекту также могут вноситься:

1) гражданами, проживающими в городском округе город Мегион, в порядке индивидуального или коллективного обращения;

2) организациями, действующими на территории городского округа город Мегион;

3) органами территориального общественного самоуправления городского округа город Мегион.

4. Предложения по проекту вносятся в оргкомитет в срок, предусмотренный муниципальным правовым актом органа местного самоуправления, принявшего решение о назначении публичных слушаний по проекту.

2. Порядок рассмотрения поступивших предложений по проекту

1. Предложения по проекту должны соответствовать Конституции Российской Федерации, требованиям Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", федеральному законодательству, Уставу (Основному закону) и законодательству Ханты -Мансийского автономного округа-Югры, уставу города Мегиона.

2. Предложения по проекту в виде конкретных отдельных положений устава города Мегиона также должны соответствовать следующим требованиям:

1) обеспечение однозначного толкования положений устава города Мегиона;

2) не допущение противоречий, либо несогласованности с иными положениями устава города Мегиона.

3. Внесенные предложения по проекту предварительно изучаются специалистами, привлекаемыми оргкомитетом, на соответствие требованиям, предъявляемым настоящим Порядком. По поручению оргкомитета специалисты представляют свои заключения в письменной форме.

4. На основании заключений специалистов оргкомитет может отклонить предложения по проекту, не соответствующие требованиям, предъявляемым настоящим Порядком, а также предложения, не относящиеся к указанному проекту.

5. Предложения по проекту, признанные соответствующими требованиям, предъявляемым настоящим Порядком, подлежат дальнейшему изучению, анализу, обобщению оргкомитетом, учёту, и дальнейшему обсуждению на публичных слушаниях.

3. Порядок учёта поступивших предложений по проекту

1. По результатам публичных слушаний по проекту оргкомитет готовит заключение. В нём содержатся мотивированные выводы, предложения, рекомендации, в том числе по внесенным в ходе публичных слушаний предложениям и замечаниям.

2. Заключение оргкомитета содержит данные, предусмотренные Положением о порядке назначения и проведения собраний и конференций граждан в городе Мегионе, утверждённым решением Думы города и подлежит официальному опубликованию.

Приложение 2
к решению Думы города Мегиона
от 3.06. 2011 №164

Порядок
участия граждан в обсуждении проекта устава города Мегиона, проекта решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона"

Порядок участия граждан в обсуждении проекта устава города Мегиона, проекта решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", уставом города Мегиона и регулирует участие жителей городского округа город Мегион в обсуждении проекта устава города Мегиона, проекта решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона".

1. Общие положения

1. Население городского округа город Мегион с момента опубликования проекта устава города Мегиона, проекта решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" (далее - проект) вправе участвовать в его обсуждении в следующих формах:

1) обсуждение проекта на собраниях (конференциях) граждан;

2) обсуждение проекта на публичных слушаниях;

3) иные формы, не противоречащие действующему законодательству.

2. Порядок реализации указанных в пункте 1 настоящего Порядка форм участия граждан в обсуждении проекта устанавливается уставом города Мегиона, настоящим Порядком и муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

2. Обсуждение проекта на собраниях (конференциях) граждан

1. Собрания (конференции) граждан могут проводиться в целях обсуждения опубликованного проекта и принятия предложений по проекту.

2. Органы местного самоуправления в случае необходимости предоставляют бесплатно помещения с необходимым оборудованием для проведения собраний (конференций) граждан большой численности.

3. О месте и времени проведения собрания (конференции) граждан и повестке дня население оповещается инициаторами собрания в течение трех дней со дня получения уведомления о проведении публичного мероприятия.

4. На собрании (конференции) граждан ведётся протокол в порядке, определенном Положением о порядке назначения и проведения собраний и конференций граждан в городе Мегионе, утверждённым решением Думы города, в котором в обязательном порядке указываются предложения по проекту.

5. Протокол подписывается председателем и секретарем собрания (конференции) граждан и передаётся в соответствии с Порядком учёта предложений по проекту устава города Мегиона, проекту решения Думы города Мегиона "О внесении изменений и дополнений в устав города Мегиона" в оргкомитет, созданный для рассмотрения проекта в соответствии с Порядком организации и проведения публичных слушаний в городском округе город Мегион, утверждённым решением Думы города Мегиона, муниципальным правовым актом органа местного самоуправления, принявшего решение о назначении публичных слушаний по проекту.

3. Обсуждение проекта на публичных слушаниях

Проект подлежит обсуждению на публичных слушаниях в соответствии с Порядком организации и проведения публичных слушаний в городском округе город Мегион, утверждённым решением Думы города Мегиона, муниципальным правовым актом органа местного самоуправления, принявшего решение о назначении публичных слушаний по проекту.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МЕГИОНА
от 07.02.2020 г. № 223

О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОТ 20.12.2018 №2770 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ "УПРАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫМ ИМУЩЕСТВОМ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД МЕГИОН НА 2019 - 2025 ГОДЫ"

В соответствии с постановлением администрации города от 19.10.2018 №2207 "О модельной муниципальной программе, порядке разработки и утверждения муниципальных программ городского округа город Мегион" (с изменениями), решениями Думы города Мегиона от 29.11.2019 №407 "О бюджете городского округа город Мегион на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов", от 19.12.2019 №408 "О внесении изменений в решение Думы города Мегиона от 21.12.2018 №327 "О бюджете городского округа город Мегион на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов" (с изменениями):

1.Внести в приложение к постановлению администрации города от 20.12.2018 №2770 "Об утверждении муниципальной программы "Управление муниципальным имуществом городского округа город Мегион на 2019 - 2025 годы" (с изменениями) следующие изменения:

1.1.Паспорт муниципальной программы изложить в новой редакции, согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

1.2.Таблицу 2 к муниципальной программе изложить в новой редакции, согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

1.3.Таблицу 3 к муниципальной программе изложить в новой редакции, согласно приложению 3 к настоящему постановлению.

2.Управлению информационной политики администрации города опубликовать постановление в газете "Мегионские новости" и разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

3.Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4.Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы города.

О.А. ДЕЙНЕКА,
глава города Мегиона.

Приложение 1 к постановлению администрации города
от 07.02. 2020 № 223

"Приложение к постановлению администрации города
от 20.12.2018 №2770

МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
"УПРАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫМ ИМУЩЕСТВОМ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ГОРОД МЕГИОН НА 2019 - 2025 ГОДЫ"

ПАСПОРТ
муниципальной программы "Управление муниципальным имуществом
городского округа город Мегион на 2019 - 2025 годы"

Наименование муниципальной программы	Управление муниципальным имуществом городского округа город Мегион на 2019 - 2025 годы (далее Программа)
Дата утверждения муниципальной программы (наименование и номер соответствующего нормативного правового акта)	Постановление администрации города от 20.12.2018 №2770 «Об утверждении муниципальной программы «Управление муниципальным имуществом городского округа город Мегион на 2019 - 2025 годы»
Координатор муниципальной программы	Департамент муниципальной собственности администрации города
Исполнители муниципальной программы	Департамент муниципальной собственности администрации города Муниципальное казенное учреждение «Капитальное строительство» Муниципальное казенное учреждение «Служба обеспечения» Администрация города
Цели муниципальной программы	Осуществление эффективного управления муниципальной собственностью городского округа город Мегион. Защита имущественных интересов городского округа город Мегион.
Задачи муниципальной программы	Задача 1. Организационно-техническое и финансовое обеспечение департамента муниципальной собственности администрации города. Задача 2. Содержание объектов муниципальной собственности городского округа город Мегион. Задача 3. Капитальный ремонт, реконструкция и ремонт муниципального имущества.
Подпрограммы или основные мероприятия, региональные проекты	Основное мероприятие 1. Обеспечение деятельности департамента муниципальной собственности администрации города. Основное мероприятие 2. Обеспечение выполнения полномочий и функций департамента муниципальной собственности администрации города в установленных сферах деятельности. Основное мероприятие 3. Капитальный ремонт, реконструкция и ремонт муниципального имущества.
Портфели проектов, проекты городского округа, входящие в состав муниципальной программы, в том числе направленные на реализацию национальных проектов (программ) Российской Федерации, параметры их финансового обеспечения	Муниципальная программа не содержит мероприятий, реализуемых и (или) планируемых к реализации по приоритетным проектам по основным направлениям стратегического развития Российской Федерации
Целевые показатели муниципальной программы	1.Обеспечение организационно-технического и финансового обеспечения департамента муниципальной собственности администрации города (%) – 100. 2. Право муниципальной собственности зарегистрированного в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (объекты) – 925. 3.Количество поставленных на государственный кадастровый учет земельных участков (объекты) – 140. 4.Обеспечение проведения ремонта в отношении муниципального имущества (%) – 100.
Сроки реализации муниципальной программы	Срок реализация программы 2019 -2025 годы.
Параметры финансового обеспечения муниципальной программы	Общий объем финансирования муниципальной программы на 2019 – 2025 годы составит 381 675,8 тыс. рублей, в том числе: программные мероприятия 73 755,4 тыс. руб. (местный бюджет), из них: 2019 год – 29 265,8 тыс. руб. (местный бюджет) 2020 год – 8 307,0 тыс. руб. (местный бюджет) 2021 год – 6 287,5 тыс. руб. (местный бюджет) 2022 год – 6 287,5 тыс. руб. (местный бюджет) 2023 год – 7 869,2 тыс. руб. (местный бюджет) 2024 год – 7 869,2 тыс. руб. (местный бюджет) 2025 год – 7 869,2 тыс. руб. (местный бюджет), финансовое обеспечение содержания департамента муниципальной собственности администрации города, в сумме 307 920,4 тыс. руб. (местный бюджет), из них: 2019 – 42 776,1 тыс. руб. 2020 – 43 712,6 тыс. руб. 2021 – 43 861,6 тыс. руб. 2022 – 43 861,6 тыс. руб. 2023 – 44 569,5 тыс. руб. 2024 – 44 569,5 тыс. руб. 2025 – 44 569,5 тыс.руб.
Параметры финансового обеспечения портфеля проектов, проекта, направленных в том числе на реализацию национальных проектов (программ) Российской Федерации, реализуемых в составе муниципальной программы	Муниципальная программа не содержит финансового обеспечения портфеля проектов, проекта, направленных в том числе на реализацию национальных проектов (программ) Российской Федерации, реализуемых в составе государственной программы

Приложение 2 к постановлению администрации города
от 07.02. 2020 № 223

"Таблица 2

Распределение финансовых ресурсов муниципальной программы

Номер основного мероприятия	Основные мероприятия муниципальной программы (их связь с целевыми показателями муниципальной программы)	Координатор/ исполнитель	Источники финансирования	Финансовые затраты на реализацию (тыс. рублей)							
				всего	в том числе						
					2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Обеспечение деятельности департамента муниципальной собственности администрации города (показатель 1)	Администрация города, Муниципальное казенное учреждение «Служба обеспечения»	всего	307 920,4	42 776,1	43 712,6	43 861,6	43 861,6	44 569,5	44 569,5	44 569,5
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	307 920,4	42 776,1	43 712,6	43 861,6	43 861,6	44 569,5	44 569,5	44 569,5
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	Обеспечение выполнения полномочий и функций департамента муниципальной собственности администрации города в установленных сферах деятельности (показатели 2, 3)	Департамент муниципальной собственности администрации города	всего	63 408,7	20 619,1	6 607,0	6 287,5	6 287,5	7 869,2	7 869,2	7 869,2
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	63 408,7	20 619,1	6 607,0	6 287,5	6 287,5	7 869,2	7 869,2	7 869,2
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	Капитальный ремонт, реконструкция и ремонт муниципального имущества (показатель 4)	МКУ «Капитальное строительство»	всего	10 346,7	8 646,7	1 700,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	10 346,7	8 646,7	1 700,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Всего по муниципальной программе:			всего	381 675,8	72 041,9	52 019,6	50 149,1	50 149,1	52 438,7	52 438,7	52 438,7
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	381 675,8	72 041,9	52 019,6	50 149,1	50 149,1	52 438,7	52 438,7	52 438,7
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Инвестиции в объекты муниципальной собственности			всего	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Прочие расходы			всего	381 675,8	72 041,9	52 019,6	50 149,1	50 149,1	52 438,7	52 438,7	52 438,7
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	381 675,8	72 041,9	52 019,6	50 149,1	50 149,1	52 438,7	52 438,7	52 438,7
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
В том числе:											
Координатор (департамент муниципальной собственности администрации города)			всего	63 408,7	20 619,1	6 607,0	6 287,5	6 287,5	7 869,2	7 869,2	7 869,2
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	63 408,7	20 619,1	6 607,0	6 287,5	6 287,5	7 869,2	7 869,2	7 869,2
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Исполнитель 1 (администрация города)			всего	295 170,6	41 409,8	42 230,2	42 230,2	42 230,2	42 356,8	42 356,8	42 356,8
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	295 170,6	41 409,8	42 230,2	42 230,2	42 230,2	42 356,8	42 356,8	42 356,8
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Исполнитель 2 (муниципальное казенное учреждение «Служба обеспечения»)			всего	12 749,6	1 356,3	1 482,4	1 631,4	1 631,4	2 212,7	2 212,7	2 212,7
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	12 749,6	1 356,3	1 482,4	1 631,4	1 631,4	2 212,7	2 212,7	2 212,7
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Исполнитель 3 (муниципальное казенное учреждение «Капитальное строительство»)			всего	10 346,7	8 646,7	1 700,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			федеральный бюджет	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			бюджет автономного округа	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			местный бюджет	10 346,7	8 646,7	1 700,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
			иные источники финансирования	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Приложение 3 к постановлению администрации города от 07.02. 2020 № 223

"Таблица 3

Характеристика основных мероприятий муниципальной программы, их связь с целевыми показателями

№ п/п	Основные мероприятия			Наименование целевого показателя (характеристика, методика расчета или ссылка на форму федерального статистического наблюдения)
	Наименование основного мероприятия	Содержание (направления расходов)	Номер приложения к муниципальной программе, реквизиты нормативного правового акта	
1	2	3	4	5
Цели: 1.Осуществление эффективного управления муниципальной собственностью городского округа город Мегион. 2.Защита имущественных интересов городского округа город Мегион.				
Задачи: 1. Организационно-техническое и финансовое обеспечение департамента муниципальной собственности администрации города. 2. Содержание объектов муниципальной собственности городского округа город Мегион. 3. Капитальный ремонт, реконструкция и ремонт муниципального имущества.				
1.	Организационно-техническое и финансовое обеспечение департамента муниципальной собственности администрации города	1.Расходы на обеспечение функций местного самоуправления (содержание работников департамента муниципальной собственности администрации (города). 2.Прочие мероприятия органа местного самоуправления (оплата проезда к месту использования отпуска и обратно по департаменту муниципальной собственности администрации города)	П.8 ч.10 ст.35 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»	Показатель 1. «Обеспечение организационно-технического и финансового обеспечения департамента муниципальной собственности администрации города». Данный показатель рассчитывается следующим образом: соотношение суммы фактического исполнения (F) к сумме плановых назначений (P), по формуле: F/P x 100%
2.	Обеспечение выполнения полномочия и функция департамента муниципальной собственности администрации города в установленных сферах деятельности.	1.Инвентаризация, паспортизация объектов, определение рыночной стоимости, техническое освидетельствование оборудования, экрана объектов связи, обследование ограждений и несущих конструкций жилых домов, санитарно-эпидемиологическое обследование жилых домов. 2.Определение рыночной стоимости земельных участков, землеустроительные работы для кадастрового учета земельных участков под МКД, формирование земельных участков для проведения аукционов по аренде земли (по жилищное строительство, изготовление межевых планов, проведение работ по кадастровому учету. 3.Коммунальные платежи за квартиры, находящиеся в муниципальной собственности. 4.Земельный налог 5.НДС, налог на прибыль, транспортный налог, госпошлины. 6.Взносы на капитальный ремонт в Югорский фонд.	Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Федеральный закон от 21.07.1997 №122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним». Федеральный закон от 21.12.2001 №178-ФЗ «О приватизации государственного и муниципального имущества». Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ (с изменениями). Закон Ханты-Мансийского АО от 03.05.2000 №26-оз «О регулировании отдельных земельных отношений в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре». Устав города Мегиона. Порядок управления и распоряжения имуществом, находящимся в муниципальной собственности городского округа город Мегион, утвержденный решением Думы города Мегиона от 25.03.2011 №133 (с изменениями). Положение о департаменте муниципальной собственности администрации города, утвержденное распоряжением администрации города от 10.07.2014 №655-р (с изменениями).	Показатель 2. «Право муниципальной собственности зарегистрированного в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним». Данный показатель рассчитывается исходя из фактического количества объектов недвижимости (за исключением земельных участков), на которые зарегистрировано право муниципальной собственности в отчетном периоде. Показатель 3. «Количество поставленных на государственный кадастровый учет земельных участков». Данный показатель рассчитывается исходя из фактического количества земельных участков, которые поставлены на государственный кадастровый учет в отчетном периоде.
3.	Капитальный ремонт, реконструкция и ремонт административных помещений и зданий, входящих в состав муниципального имущества	Капитальный ремонт, реконструкция и ремонт административных помещений и зданий, входящих в состав муниципального имущества	Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Устав города Мегиона.	Показатель 4. «Обеспечение проведения ремонта и эксплуатации муниципального имущества». Данный показатель рассчитывается следующим образом: соотношение суммы фактического исполнения (F) к сумме плановых назначений (P), по формуле: F/P x 100%

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МЕГИОНА от 07.02.2020 г. № 224

О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОТ 30.01.2014 №176 "О ПОРЯДКЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БЮДЖЕТНЫХ И КАЗЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА МЕГИОНА ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ КОНТРАКТОВ" (С ИЗМЕНЕНИЯМИ)

В соответствии с пунктом 3 части 3.23 статьи 2 Федерального закона от 03.11.2006 №174-ФЗ "Об автономных учреждениях", статьей 100 Федерального закона от 05.04.2013 №44 "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" внести в постановление администрации города от 30.01.2014 №176 "О Порядке осуществления контроля за деятельностью муниципальных бюджетных и казенных учреждений города Мегиона при заключении муниципальных контрактов" следующие изменения:

1.В наименовании постановления, в текстовой части постановления, в разделе 1 приложения к постановлению администрации города Мегиона от 30.01.2014 №176 слова "муниципальных бюджетных и казенных учреждений" заменить словами "муниципальных учреждений" в соответствующих падежах.

2.В разделе 3 приложения к постановлению администрации города Мегиона от 30.01.2014 №176 после слов "бюджетными" дополнить словом "и автономными".

3.Пункт 1.1 раздела 1 приложения к постановлению администрации города Мегиона от 30.01.2014 №176 дополнить словами ", заключенными в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 №44 "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд".

4.Управлению информационной политики администрации города опубликовать постановление в газете "Мегионские новости" и разместить на официальном сайте администрации города в сети "Интернет".

5.Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

6.Контроль за выполнением постановления возложить на заместителей главы города по направлениям.

О.А. ДЕЙНЕКА,
глава города Мегиона.

КСП СООБЩАЕТ:

Контрольно-счетной палатой городского округа город Мегион проведена экспертиза проекта постановления администрации города "Об утверждении Типового положения об оплате труда и выплатах социального характера работников муниципальных казенных учреждений, обеспечивающих деятельность органов местного самоуправления городского округа город Мегион"

Проект постановления администрации города "Об утверждении Типового положения об оплате труда и выплатах социального характера работников муниципальных казенных учреждений, обеспечивающих деятельность органов местного самоуправления городского округа город Мегион" (далее - Проект) разработан с целью установления единой системы оплаты труда работников муниципальных казенных учреждений, обеспечивающих деятельность органов местного самоуправления городского округа город Мегион.

С целью повышения социальной защищенности работников Учреждений Проектом увеличивается объем выплат обязательного характера, а именно увеличиваются размеры должностных окладов. Необходимо отметить, что в соответствии с Постановлением администрации города Мегиона от 16.01.2020 № 34 "Об увеличении фондов оплаты труда работников муниципальных учреждений городского округа город Мегион" должностные оклады, содержащиеся в представленном Проекте, проиндексированы на 3,8 процента.

По итогам проведенной экспертизы проекта постановления администрации города "Об утверждении Типового положения об оплате труда и выплатах социального характера работников муниципальных казенных учреждений, обеспечивающих деятельность органов местного самоуправления городского округа город Мегион", замечания и предложения отсутствуют.

Контрольно-счетной палатой городского округа город Мегион проведена экспертиза проекта решения Думы города Мегиона "О внесении изменений в решение Думы города Мегиона от 27.09.2019 № 382 "О прогнозном плане (программе) приватизации муниципального имущества городского округа город Мегион на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов"

Проект подготовлен в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2001 № 178-ФЗ "О приватизации государственного и муниципального имущества", Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями).

Проект подготовлен с целью включения объектов, подлежащих приватизации.

По итогам проведенной экспертизы проекта решения Думы города Мегиона "О внесении изменений в решение Думы города Мегиона от 27.09.2019 № 382 "О прогнозном плане (программе) приватизации муниципального имущества городского округа город Мегион на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов" выявлено нрушение решения Думы города Мегиона от 25.03.2011 № 133 "О Порядке управления и распоряжения имуществом, находящимся в муниципальной собственности городского округа город Мегион", а именно - на момент проведения экспертизы 2 объекта в казну города не включены.

АО "Газпром энергосбыт Тюмень" приглашает на заключение договоров на поставку электроэнергии

С 1 МАРТА 2020 года гарантирующий поставщик электроэнергии на территории городского округа город Мегион АО "Газпром энергосбыт Тюмень" принимает на прямое энергосбытовое обслуживание собственников помещений в многоквартирных домах 8 и 10 по улице Нефтяников в Высоком.

Для заключения письменного договора энергоснабжения жителям указанных домов необходимо обратиться в Центр обслуживания клиентов г. Мегион Нижневартовского межрайонного отделения АО "Газпром энергосбыт Тюмень", расположенного по адресу: г. Мегион, ул. Свободы, д. 2. Телефон: (34643) 9-64-20.

Поставщик услуг также напоминает мегионцам о том, что оплату электрической энергии можно производить следующими способами:

- через мобильное приложение "ГЭТ ЛКК";
- через сервис "Личный кабинет клиента" на сайте компании www.gesbt.ru;
- через виджет оплаты без регистрации на сайте компании www.gesbt.ru/noregistr и на его мобильной версии по адресу www.gesbt.ru/m;
- через мобильные приложения "Сбербанк Онлайн" и "Телекард 2.0" АО "Газпромбанк";

посредством сервисов "Сбербанк Онлайн" и "Телекард 2.0" АО "Газпромбанк";

- в офисах и банкоматах ПАО Сбербанк, АО "Газпромбанк", ПАО "Запсибкомбанк", ПАО Банк "ФК Открытие".

Реквизиты для оплаты указаны в платежных документах, которые потребители получают от АО "Газпром энергосбыт Тюмень".

Отдел по связям с общественностью и работе со СМИ АО "Газпром энергосбыт Тюмень"

Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке

КАЖДЫЙ из нас ежедневно становится потребителем товаров, услуг и работ. Одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которым сталкивается потребитель, является разница между ценой товара на ценнике и в чеке. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

В соответствии со ст. 10 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе сведения о цене и условия приобретения товара.

Так, на основании ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи. Таким образом, продавец обязан продать товар по цене, указанной на ценнике. Даже если покупка совершена и пробит чек, покупателю должны вернуть разницу.

В случае если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в Книге отзывов и предложений.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, забирать его нельзя. В пятидневный срок администрация магазина обязана рассмотреть вашу запись и направить вам ответ о принятых мерах.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

О никотиносодержащих жевательных и сосательных бестабачных смесях

В ПОСЛЕДНЕЕ время увеличился поток информации о продаже никотинсодержащих жевательных и сосательных бестабачных смесей, доступных для детей.

Изучив правоприменительную практику пресечения продажи этой опасной для детей продукции Управление Роспотребнадзора по ХМАО - Югре призывает руководителей юридических лиц и их структурных единиц, а также индивидуальных предпринимателей руководствоваться следующим.

Торговля так называемыми бестабачными снюсами содержит признаки нарушения требований:

• Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании", технического регламента Таможенного Союза 021/2011 "О безопасности пищевых продуктов", технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022 - 2011 "Пищевая продукция в части ее маркировки";

• Федерального закона от 02.01.2000 № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов",

• Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

• Постановления Правительства Российской Федерации от 18.09.2012 № 943 "Особенности маркировки впервые выпускаемой в обращение продукции, в том числе знаком обращения на рынке или знаком соответствия, и порядок информирования приобретателя, в том числе потребителя, о возможном вреде такой продукции и факторах, от которых он зависит".

Эти нарушения образуют состав правонарушения ст.14.43 ч.2 КоАП РФ с последующей конфискацией и выдачей предписания о прекращении реализации продукции, в составе которой указан никотин, не прошедшей процедуру подтверждения соответствия установленным требованиям безопасности.

Также имеется практика привлечения к административной ответственности по ст. 19.33 КоАП РФ, которая предусматривает наказание за невыполнение требований о представлении образцов продукции, документов или сведений, необходимых для осуществления государственного контроля (надзора) в сфере технического регулирования.

Информация об указанных правонарушениях подлежит направлению в:

• органы по сертификации, зарегистрировавшие Декларации о соответствии,

• по вопросу возможного незаконного оборота лекарственных средств - в Территориальный орган Росздравнадзора по субъекту Российской Федерации;

• при наличии признаков продажи наркотических, психотропных и одурманивающих веществ, а также вовлечения несовершеннолетних в процесс их употребления - в УМВД России;

• при наличии нарушении нормативных документов о контрольно-кассовой техники в Федеральную налоговую службы России.

Справка. Употребление никотина вызывает физическую и психическую зависимости. При оральном употреблении количество никотина, попадающего в организм, гораздо больше, чем при курении табака. По некоторым данным исходное содержание никотина в т.н. бестабачных снюсах в десятки раз превышает таковое в курительных табачных смесях.

Никотин, попадая в организм человека, очень быстро превращается в депрессант, угнетающий нервную систему. Вызывает судороги, непроизвольное подергивание мышц, нарушение сердечного ритма, колебание артериального давления. В высоких концентрациях никотин вызывает сердечную недостаточность, паралич мышц, вплоть до летального исхода. Наиболее распространенным симптомом отравления никотином является рвота, которая может начаться уже через 15 минут после приема вещества.

Длительное употребление может вызвать такие заболевания и дисфункции, как гипергликемия, артериальная гипертония, атеросклероз, тахикардия, аритмия, стенокардия, ишемическая болезнь сердца, сердечная недостаточность и инфаркт миокарда

Наибольшему риску при употреблении таких смесей подвержены дети и подростки.

Уважаемые предприниматели Югры! Призываем воздержаться от продажи никотинсодержащих жевательных и сосательных бестабачных смесей, особенно детям. Эти доходы неизбежно влекут ущерб здоровью потребителей, в особенности подрастающего поколения России.

С вопросами по данному материалу обращаться по телефонам 8(3467)36003 доб.1003, 1103, 1601

УПРАВЛЕНИЕ жилищно-коммунального хозяйства сообщает, что 13.02.2020 в МКУ "Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг" (г.Мегион, проспект Победы, д.7), с 10:00 до 17:00 часов (перерыв с 13:00 до 14:00 часов), специалистами Югорского фонда капитального ремонта многоквартирных домов запланировано проведение приема граждан по вопросам капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов.

На личном приеме специалисты Югорского фонда капитального ремонта многоквартирных домов смогут напечатать собственникам квитанции для оплаты взносов, пояснить, как образовалась задолженность, сделать выписки с их лицевых счетов, провести опрос о недоставке квитанций. Также специалисты Фонда при необходимости расскажут, где можно оплатить взносы на капитальный ремонт и как узнать номер своего лицевого счета.

Главный редактор – Владимир Дмитриевич ПЕЩУК. Тел.: 5-90-65

МЕГИОНСКИЕ НОВОСТИ
Учредитель: Администрация г. Мегиона

Газета издается МАУ «Информационное агентство «Мегионские новости»
Адрес редакции:
ХМАО-Югра, Тюменская обл.,
г. Мегион, ул. Чехова, 1.
E-mail: megnews@mail.ru

Адрес редакции:
ХМАО-Югра, Тюменская обл.,
г. Мегион, ул. Чехова, 1.
Электронная версия газеты на сайте **admmegion.ru**
Корреспонденты: **5-90-35**.
Отдел рекламы: **5-90-42.**

Мнение редакции не всегда совпадает с мнением авторов. За содержание рекламы и объявлений несёт ответственность рекламодатель. Заявки на размещение рекламы и объявлений принимаются ежедневно,
кроме субботы и воскресенья, с 9-00 до 17-00.
Справки по телефону: 5-90-42.

Газета зарегистрирована Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Тюменской области, по ХМАО-Югре и ЯНАО. Регистрационный номер - ПИ №ТУ 72-00358 от 07.07.2011г. Индекс - 29392.

12+

Отпечатано: ООО «Печатный мир г. Сургут», г. Сургут, ул. Маяковского, 14. Тел.: (3462) 37-55-40, 22-04-43. Способ печати: офсетный. Подписание номера по графику: 10.02.2020 г., в 14.00. Фактически: в 15.00. Тираж 500 экз.