

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СОЛНЕЧНОГОРСК
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

ИНН/КПП 5044071287/504401001 ОГРН 1095044003339
141506, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Банковская, д. 2А.
тел./факс 8 (4962) 63-86-34 e-mail: cultura@solreg.ru

ПРИКАЗ

от 09.06.2022 № 95

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Солнечногорск в сфере культуры и искусства

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Солнечногорск в сфере культуры и искусства, создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных учреждений,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Солнечногорск в сфере культуры и искусства:

1.1. «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (приложение 1).

1.2. «Организация и проведение мероприятий» (приложение 2).

1.3. «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение 3).

1.4. «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (приложение 4).

1.5. «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (приложение 5).

1.6. «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 6).

1.7. «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства» (Приложение 7).

2. Признать утратившим силу приказ Комитета по культуре администрации Солнечногорского муниципального района Московской области от 07.08.2015 № 160 «Об утверждении Стандартов качества муниципальных услуг в области культуры и искусства Солнечногорского муниципального района Московской области».

3. Приказ довести до руководителей муниципальных учреждений, подведомственных Управлению культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Начальника Управления

О.Ю. Антипенко

Приложение 1
к приказу начальника
управления культуры администрации
городского округа Солнечногорск
Московской области
от 09.06.2022 г. № 95

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных формирований и формирований
самодетельного народного творчества»**

Московская область
город Солнечногорск
2022 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее — Стандарт качества) устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной услуги (далее — Услуга) в области творчества, культурного развития и самообразования, любительского искусства и ремесла (кружковой деятельности).

1.2. Содержание Услуги:

- обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

1.3. Категория получателей Услуги:

- разновозрастное население (физические лица).

1.4. В Стандарте используются следующие понятия:

- Услуга «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества», — услуга, оказываемая муниципальным учреждением культуры (далее — учреждение), в рамках, определенных для этих учреждений муниципальных заданий;

- качество Услуги — совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск Московской области;

- клубное формирование (кружок художественного творчества) — добровольное объединение людей, функционирующее на базе учреждения, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха;

- потребители Услуги — физические лица и юридические лица, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившиеся в учреждение за предоставлением Услуги.

1.5. Область применения Стандарта — регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги.

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.);

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года N 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03»;
- Приказ Минкультуры РФ от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества;
- ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит);
- ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты;
- ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения;
- ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества;
- ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей;
- ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок.
- Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования;
- ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых

площадок.

Безопасность при эксплуатации. Общие требования;

- ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

- ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования;

- ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования;

- ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования;

- Устав учреждения;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск Московской области.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

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

- ресурсное обеспечение учреждений, документный фонд, здания, помещения, техническое оснащение сцены, оборудование, реквизитный фонд, костюмерный, технический персонал, финансовые средства;

- наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги населению;

- успешное функционирование учреждения, развитие культурно-просветительской и досуговой деятельности;

- укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами;

- наличие системы контроля за качеством Услуги.

2. Порядок получения доступа к услуге

2.1. Услуга может быть оказана на территории городского округа Солнечногорск Московской области всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.2. Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения.

2.3. Для приобретения возможности заниматься в клубных формированиях жителям (гостям) городского округа Солнечногорск Московской области необходимо подать в одну из оказывающих Услугу учреждений заявление с пожеланием о приеме в клубное формирование.

За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет его родитель (законный представитель).

2.3.1. Заявление может быть подано в одну из следующих организаций:

- Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Андреевка» — 141551, Московская область, го Солнечногорск, рп Андреевка, ул. Староандреевская, д. 59, телефон 8 (499) 504 29 09;

- Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Поваровский культурный центр» — 141540, Московская область, городской округ Солнечногорск, дп Поварово, улица Клубная, дом 1 А. Телефон: 8 (4962) 672779;

- Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Содружество домов культуры» — 141595, Московская область, го Солнечногорск, д. Ложки, ЦСДК «Ложки», здание 09, телефон: 8 (495) 263 76 94;

- Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Дом культуры «Лунево» — 141580, Московская область, го Солнечногорск, п. Лунево, д.20, телефон: 8 (926) 222 88 30;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Городской центр народного творчества и досуга «Лепсе» — 141500, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Красная, д. 113, телефон: 8 (4962) 62 33 11;

- Муниципальное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Дом культуры «Выстрел» — 141504, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Д. А. Драгунского, д.1, телефон: 8 (4962) 63 11 77;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Дом культуры «Испытатель» — 141504, Московская область, город Солнечногорск, ул. Центральная, д. 1, телефон: 8 (4962) 62 37 58;

- Муниципальное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Культурно-досуговый центр «Тимоново» — 141507, Московская область, микрорайон Тимоново, ул. Подмосковная, стр. 50, телефон: 8 (901) 400 45 00;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры и спорта городского округа Солнечногорск «Культурно-спортивный центр «Истра» — 141554, Московская область, д. Кривцово, д. 5, телефоен: 8 (496) 2 67 10 10;

- Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития» — 141534, Московская область, го Солнечногорск, д. Соколово, д. 202, телефон: 8 (496) 263 36 50;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Смирновский культурно-досуговый центр» — 141542, Московская область, г. Солнечногорск, п. Смирновка, д.1, каб. №8, телефон: 8 (4962) 63 46 19;

- Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр информационной, культурно- досуговой и спортивной деятельности» — 141554, Московская область, го Солнечногорск, д. Брехово, д. 72, телефон: 8 (499) 642 01 32;

- Муниципальное автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Культурно-досуговый центр «Метролог» — 141570,

Московская область, го Солнечногорск, рп Менделеево, ул. Куйбышева, д. 11, телефон: 8 (495) 546 24 54.

Контактная информация об учреждении, предоставляющем Услугу представлена на официальном интернет-сайте Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области (<http://www.sun-culture.ru/>).

В заявлении необходимо указать:

- Ф.И.О, дату и год рождения, желающего заниматься в клубном формировании;

- место жительства;

- контактный телефон и/или контактный e-mail;

- наименование клубного формирования;

- дату написания заявления;

- подпись заявителя.

В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего, родитель (законный представитель) должен также представить медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятия ребенка в клубном формировании данного профиля.

При подаче заявления родитель (законный представитель) не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

Учреждение, оказывающие Услугу, может отказать заявителю в приеме заявления в следующих случаях:

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- не представлено медицинское заключение об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании соответствующего профиля (в случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего).

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

2.3.2. По факту приема заявления учреждение, оказывающие Услугу, совершает одно из следующих действий:

- при наличии свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля — предлагает зачислить его, или лицо, которое он представляет в клубное формирование;

- в случае отсутствия свободных мест в клубном формировании соответствующего профиля — предлагает заявителю поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности.

2.3.3. При наступлении очередности поданного заявления, учреждение, оказывающие Услугу, должно сообщить заявителю по контактными данным, указанным в заявлении, о возможности начать заниматься в клубном формировании.

Учреждение, оказывающие Услугу, должно своевременно довести до сведения руководителей клубных формирований информацию о вновь принимаемых занимающихся.

3. Характеристика услуг

3.1. Целями оказания услуг являются:

- приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
- популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
- содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;
- организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;
- воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости;
- создание условий для самоорганизации населения в культурно-досуговых, спортивно-оздоровительных, просветительских и гражданско-патриотических целях и социально-культурных инициатив населения.

3.2. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий проводится по следующим направлениям:

- культуры;
- литературы;
- психологии;
- журналистики;
- архитектуры;
- истории религий;
- краеведения;
- библиотечно-библиографических знаний;
- научно-технических знаний;
- исторических знаний;
- прикладных экономических знаний;
- правовых знаний;
- естествознания;
- музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);

- театрального творчества (в том числе актерского мастерства);
- хореографического творчества;
- изобразительного искусства (декоративно-прикладного творчества, изобразительного творчества, валяния и зодчества);
- циркового и акробатического мастерства;
- киноискусства;
- фотоискусства;
- эстетического развития;
- культурной и психолого-социальной адаптации;
- русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;
- техники речи, чтения;
- развития мышления;
- информатики и компьютерной грамоты;
- компьютерной графики, анимации;
- здоровья;
- культуры быта;
- молодой семьи;
- и других.

3.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включает следующие направления:

- художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
- естественнонаучные;
- технические;
- декоративно-прикладные, изобразительные;
- коллекционеров;
- по профессиям;
- семейного отдыха;
- молодежные;
- ветеранов, граждан пожилого возраста;
- эрудитов;
- знакомств;
- историко-краеведческие;
- историко-патриотические и поисковые;
- авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);
- развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);
- спортивно-оздоровительные;
- туризма;
- экологические;

- любителей животных;
- растениеводства;
- рыболовов-любителей;
- охотников-любителей;
- и другие.

3.4. Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа или клубного типа (в соответствии с уставом исполнителя).

3.5. Потребителями услуги клубных формирований являются физические лица. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

3.6. Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя регистрации заявления в Государственной информационной системе Московской области «Единая платформа записи в клубные формирования домов культуры Московской области» (далее — Система), которая производится гражданами самостоятельно на портале Системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://dk.mosreg.ru/login> либо на личном приёме в учреждении.

Количество мест в клубных формированиях определяется каждым учреждением ежегодно в зависимости от показателей муниципального задания (для клубных формирований, деятельность которых обеспечена бюджетным финансированием), кадровой обеспеченности, наличия материально-технической базы в учреждении, соответствующих специфике направления деятельности клубного формирования. В случае отсутствия свободных мест в клубных формированиях, регистрация заявлений о приёме в Системе прекращается.

Основанием для оказания услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 18 лет, для физических лиц до 18 лет — родителей или законных представителей. Лица от 14 и до 18 лет являются самостоятельной стороной в договоре наряду с родителями (законными представителями).

Основаниями для отказа в получении услуг могут быть:

- 1) нахождение потребителя (заказчика) услуги в социально-

неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, нецензурная брань, оскорбление работников учреждения и других участников клубного формирования, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

2) обнаружение у потребителя (заказчика) колющих, режущих предметов, огнестрельного оружия, алкогольных, наркотических, психоактивных и взрывоопасных веществ, порнографии, экстремистской литературы и т.п.;

3) отсутствие справки медицинской организации об отсутствии у потребителя противопоказаний для занятий в клубном формировании (если требуется).

4) несоблюдение потребителем (заказчиком) услуги условий договора, заключенного с учреждением.

3.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

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

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги;

4) противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности, либо использование недопустимых форм и методов:

а) пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков, наркотиков, психо-активных веществ, а также иных вредных привычек;

б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма;

в) несоответствие форм и методов, применяемых на занятии, возрасту и (или) психофизиологическому состоянию участников;

г) формы и методы, применяемые на занятии, оскорбляют честь и достоинство участника (участников) клубного формирования;

д) формы и методы, применяемые на занятии, вызывают физические и (или) нравственные страдания участника (участников).

Приостановление оказания услуги производится по приказу руководителя учреждения на основании обоснованных документов (служебной записки работника учреждения, заявления участника, родителя (законного представителя) несовершеннолетнего участника, лица,

сопровождающего участника с ОВЗ, внутреннего акта служебной проверки, акта проверки управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области, сообщений в СМИ, социальных сетях и т.д.). Анонимные обращения не могут служить основанием для приостановления оказания услуги.

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

3.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

4. Общие требования к услуге

4.1. С учетом условий оказания услуги по организации деятельности клубных формирований общие требования к услуге включает следующее (ГОСТР 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

4.2. Соответствие услуги целевому назначению.

Услуги должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

4.3. Условия размещения и режим работы учреждений культуры:

Учреждения культуры и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Они должны размещаться в городском округе Солнечногорск Московской области в пределах территориальной

доступности для жителей округа.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуг в соответствии с нормами и правилами федеральных нормативных правовых актов.

Режим работы определяется внутренними документами учреждения культуры (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Ориентировочный режим работы: с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

В здании (помещениях) учреждения культуры должны быть предусмотрены следующие помещения: театральные и зрительные залы; фойе; репетиционные помещения; помещения для проведения занятий; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения, на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

4.4. Техническое оснащение учреждений культуры.

В зависимости от типа учреждения культуры должно иметь следующее техническое оснащение:

- в концертных и зрительных залах: световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, систему приточно-вытяжной вентиляции;

- в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях, помещениях для занятий: систему освещения, систему приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль, необходимое инженерно-техническое и санитарно-техническое оборудование;

- в технических помещениях: микшерские пульта кино- и видеопроектное оборудование, щиты управления электроснабжением.

4.5. Укомплектованность учреждений культуры кадрами и их квалификация.

Учреждение культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения

регламентируется приказами Министерства культуры Российской Федерации и уставом учреждения.

Предоставление услуги осуществляют творческий персонал, административно-управленческий персонал, технические работники.

Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники учреждения культуры один раз в пять лет проходят аттестацию в установленном порядке.

4.6. Социальная адресность. Социальная адресность услуги предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в том числе детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемой услуги:

- наличие в локальных нормативных актах учреждения культуры определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Социальную адресность услуг учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг, и других условиях деятельности.

4.7. Комплексность услуги.

При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, раздевалок (гардеробных), точек общественного питания и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.

4.8. Эргономичность и комфортность услуги.

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры определённого типа.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

4.9. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений культуры определённого типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений культуры;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.

4.10. Точность и своевременность исполнения услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, расписания занятий, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги и условий договора об оказании услуги.

4.11. Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения культуры в установленном для потребителя месте, на официальном сайте в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872 и других);
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ, социальных сетей и других.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

Информация о деятельности учреждения культуры, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора, информационного стенда (табло) (при наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством

Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении учреждения культуры на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, расписание занятий, контактные телефоны, адреса электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;
- структура и органы управления учреждения культуры;
- копия устава учреждения культуры;
- дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- правила поведения для посетителей;
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На официальном сайте в сети «Интернет» должна быть размещена следующая информация:

- дата создания учреждения культуры, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг, предоставляемых потребителю бесплатно;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления, прейскурант стоимости платных услуг, утвержденный

учредителем учреждения, образцы договоров об оказании платных услуг;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный

руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями, в том числе в режиме онлайн посредством официального сайта учреждения;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант пен на платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, образцы договоров об оказании услуг, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по

вопросам предоставления услуг.

Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуг на русском языке.

Настоящий стандарт, Устав учреждения, локальные акты, регламентирующий порядок предоставления услуг, в том числе платных, основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений, должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

4.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений, сохранность имущества.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, а также персонала учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Количество служебных помещений, помещений для занятий, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции ГОСТ Р ЕН 13779;

- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

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

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

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества учреждения культуры, обслуживаемого населения.

Персонал учреждений культурно-досугового типа должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

4.13. Организация предоставления услуги.

1) Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре и прейскурантами стоимости платных услуг, утверждаемыми учредителем или руководителем учреждения.

2) Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами, материально-технической базой, предусмотренной учреждением культуры для оказания услуги, соблюдают согласованный и утвержденный порядок оказания услуги, прописанный в договоре об оказании услуги и регламенте предоставления услуги.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным

актом учреждения и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

3) Организация и содержание услуги определяется в соответствии с регламентом предоставления услуги:

Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривает:

- организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, занятие, тренировка, и т.д.);

- проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);

- участие в общих программах и акциях учреждения культуры;

- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.

Организация деятельности формирований самодеятельного народного творчества (любительских объединений, клубов по интересам) предусматривает:

- организацию форм работы, характерных для данного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);

- участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).

4) При оказании услуги исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, согласно утвержденному расписанию.

5) Содержание творческой работы

в клубных формированиях определяется программой работы клубного формирования и планом организационно-творческой работы на год (месяц):

в формированиях самодеятельного народного творчества (любительских объединениях и клубах по интересам) планом творческой работы и годовым (ежемесячным) планом работы.

Требования к программе клубного формирования:

Программа клубного формирования должна отражать:

- цель творческой работы клубного формирования;

- категорию обучаемых;

- продолжительность оказания услуги;
- режим (расписание) и формы занятий;
- виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);
- конечные результаты оказания услуги в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.

Программа клубного формирования должна:

- быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
- определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;
- ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.

Программы клубных формирований предусматривают:

а) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах):

- изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма,
- работу по постановке голоса;
- разучивание произведений с солистами и ансамблями;
- разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);
- проведение репетиционных занятий.

б) в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства (самодельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):

- изучение истории изобразительного и прикладного искусства;
- изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств, композиции;
- выполнение заданий художественно-оформительского характера;
- организацию выставок.

в) в коллективах театрального искусства:

- изучение истории любительского театрального творчества;
- изучение сценарного мастерства;
- изучение актерского мастерства;
- изучение техники сценической речи;
- изучение техники сценического движения;
- изучение этики театрального искусства.

г) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):

- изучение истории хореографии, классическому и характерному

тренажу;

- разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок.

д) в коллективах циркового искусства:

- изучение истории циркового искусства;
- проведение занятий по тренажу и физическому развитию;
- изучение техники циркового искусства;
- изучение техники музыкального и художественного оформления;
- проведение занятий по режиссерскому решению номера.

4.14. Общие требования к результатам услуги.

1) Общие требования:

- овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);

- умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;

- умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность в повседневном социальном поведении;

- умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубных мероприятиях;

- приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;

- овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;

- овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;

- развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);

формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

2) Специфические требования:

а) в области музыкального искусства:

- знание истории и теории музыкального искусства;

- умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;

- умение определять принадлежность музыкального произведения к одному из жанров музыки на основе характерных средств выразительности;

- умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии

изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;

- умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;

- навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);

- навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности.

б) в области изобразительного искусства:

- знание истории и теории изобразительного искусства;

- умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;

- умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;

- умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;

- умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению), в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера).

в) в области театрального искусства:

- знание истории и теории театрального искусства;

- навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;

- актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих коллективах.

г) в области хореографического искусства:

- знание истории и теории хореографического искусства;

- умение анализировать произведения хореографического искусства;

- умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;

- навыки импровизации простейших хореографических композиций.

д) в области декоративно-прикладного искусства:

- знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;

- знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;

- знание специфики языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа, декоративной композиции);

- овладение навыками работы в конкретном материале (макраме, батик, роспись по дереву и т.п.).

е) в области циркового искусства:

- знание истории и теории циркового искусства;

- знание техники безопасности при выполнении различных номеров;

- умение подбирать и накладывать грим, подбирать музыку и костюм при создании циркового номера;

- навыками исполнения акробатических элементов;

- навыками исполнения элементов клоунады как вида сценического искусства;

- навыками исполнения элементов гимнастики;

- навыками исполнения элементов жонглирования;

- навыками исполнения элементов дрессировки;

- навыками исполнения элементов атлетики;

- навыками исполнения элементов эквилибристики;

- навыками исполнения элементов искусства фокуса.

ж) в области литературы:

- знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;

- умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;

- формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;

- развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным настоящим стандартом, техническими условиями,

методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением культуры или вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

Показатели, характеризующие качество услуги: динамика количества клубных формирований по сравнению с предыдущим годом. Единица измерения - в процентах.

Показатели, характеризующие объем услуги: количество клубных формирований. Единица измерения — в единицах.

4.15. Требования укомплектованности учреждения культуры специалистами и их квалификации.

Учреждение культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа учреждения.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов, сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях, а также выделяемых бюджетных средств.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

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

4.16. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава (положение) учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов на предоставление услуг;
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации, Московской области и муниципальных актов, локальных актов учреждения культуры, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения культуры должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления услуги - документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в

рабочем состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения, паспорт безопасности и другие.

5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества

5.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услуги;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услуги;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области;
- обращение в суд.

5.1.2. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями Услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества способами, указанными выше, с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта качества.

5.2. Указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услуги.

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего Услуги, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта качества было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего Услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта качества и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу.

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее Услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта качества.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта качества, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 4.3.3. настоящего Стандарта качества, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее Услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;

- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта качества (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Стандарта качества (в случае персонального нарушения требований Стандарта качества).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта качества в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.5-4.3.5.12 настоящего Стандарта качества, не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований Стандарта качества, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
- лицо, допустившее нарушение требований Стандарта качества (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований Стандарта качества, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя учреждения (его заместителя);
- печать учреждения;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за этих сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований Стандарта качества, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта качества, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества и внутренними документами учреждения, оказывающего Услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества;

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта качества) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 4.3.6.10-4.3.6.11 настоящего Стандарта качества, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту качества.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта качества, либо с момента получения официального отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонами.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта качества.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта качества, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего Услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя в соответствии с пунктом 4.3.5 настоящего Стандарта качества;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта качества. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта качества оказывающим Услугу учреждением;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества.

5.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области должен быть принят решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта качества;
- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта качества;
- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта качества.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном порядке. В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

5.4.9. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области устанавливает факт нарушения отдельных требований Стандарта качества, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю учреждения, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта качества и выявить виновных сотрудников;
- собственными силами Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

5.4.11. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований Стандарта качества учреждения, оказывающего Услугу, определяются в соответствии с поручением Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего Услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта качества, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта качества, к ответственности в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;
- представляет в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества с указанием действий, предпринятых руководителем в

части устранения нарушения требований Стандарта качества и наказания ответственных сотрудников учреждения.

На основании данных отчета Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, не влечет применения к руководителю учреждения мер ответственности, указанных в разделе 5 настоящего Стандарта качества.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований Стандарта качества Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта качества.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения Стандарта качества в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества;
- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему Услугу, его руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта качества за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:
 - 1) установленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;
 - 2) неустановленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;
 - 3) принятые меры ответственности в отношении учреждения, оказывающего Услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;
 - 4) принесение от имени Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области извинений в связи с имевшим

место фактом нарушения отдельных требований Стандарта качества (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта качества).

5.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом качества в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения Стандарта качества несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта качества посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта качества осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества Услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества сотрудников учреждения, оказывающего Услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к сотрудникам учреждения, оказывающего Услугу, устанавливается руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и ТК РФ.

6.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества руководителя учреждения, оказывающего Услугу.

К ответственности за нарушение требований Стандарта качества могут быть привлечены только руководители по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества в результате проверочных действий Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области или судебного решения.

6.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта качества;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и настоящего Стандарта качества.

7. Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта качества

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего Услугу, требованиям настоящего Стандарта качества (далее – регулярная проверка) проводится Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще три раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего Услугу учреждения.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения, оказывающего Услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области в присутствии руководителя (его заместителя) учреждения, оказывающего Услугу.

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Стандарта качества (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 3 настоящего Стандарта качества.

7.5. По результатам проверки Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит акт проверки для учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта качества;
- обеспечивает привлечение к ответственности учреждение, оказывающее Услугу и допустившее нарушение требований Стандарта качества, ее руководителя, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта качества.

8. Оценка качества Услуги

8.1. Критерии оценки качества Услуги:

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

8.2. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п/п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель количества клубных формирований	100 %
2.	Показатель посещаемости клубных формирований	100 %
3.	Показатель количества клубных формирований для детей	100 %
4.	Показатель посещаемости клубных формирований для детей	100 %
5.	Показатель количества направлений работы клубных формирований	100 %
6.	Уровень укомплектованности кадрами руководителей клубных формирований в соответствии со штатным расписанием	100 %
7.	Доля руководителей клубных формирований с высшим образованием от общего числа руководителей клубных формирований	40 %
8.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных
формирований и формирований
самодетельного народного
творчества» (лицевая сторона)

(ФИО начальника управления культуры
администрации городского округа
Солнечногорск Московской области

от _____

(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной
услуги**

Я,

(ФИО заявителя)

проживающий (ая) по адресу _____

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги

допущенное _____

(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта
качества)

в части следующих требований:

1.

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги
«Организация деятельности клубных
формирований и формирований
самодеятельного народного
творчества» (обратная сторона)

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);
- 4.

_____;

5.

_____;

6.

_____.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ № _____
выдан _____
дата выдачи _____

контактный телефон _____
(подпись)

(дата)

Приложение 2
к приказу начальника
управления культуры администрации
городского округа Солнечногорск района
Московской области
от 09.06. 2022 г. № 95

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация и проведение мероприятий»**

Московская область
город Солнечногорск
2022 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее – Стандарт качества) устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной услуги (далее – Услуга) в области досуга, культурно-массовых мероприятий.

1.2. Содержание Услуги:

- организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок.

- организация досуга жителей.

1.3. Категория получателей Услуги:

- разновозрастное население (физические лица);

- юридические лица.

1.4. В Стандарте используются следующие понятия:

- Услуга «Организация и проведение мероприятий», – услуга, оказываемая муниципальными учреждениями культуры:

- Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Андреевка» - 141551, Московская область, го Солнечногорск, рп Андреевка, ул. Староандреевская, д.59, телефонб 8 499 - 504 29 09;

- Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Поваровский культурный центр» -141540, Московская область, городской округ Солнечногорск, д. Поварово, улица Клубная, дом 1 А.

Телефон: 8(4962)672779;

- Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Содружество домов культуры» - 141595, Московская область, го Солнечногорск, д. Ложки, ЦСДК «Ложки», здание 09, телефон: 8 495 263 76 94;

- Автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Дом культуры» Лунево» - 141580, Московская область, го Солнечногорск, п. Лунево, д.20, телефон: 8 926 222 88 30;

- Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Городской центр народного творчества и досуга «Лепсе» - 141500, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Красная, д.113, телефон: 8 4962 62 33 11;

- Муниципальное учреждение культуры «ДК «Выстрел» - 141504, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Д. А. Драгунского, д.1, телефон: 8-4962 – 63- 11 – 77;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Городской культурно-досуговой центр» - 141506, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Красная, д.113, телефон: 8 4962 63 86 40;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Испытатель» - 141504, Московская область, город Солнечногорск, ул. Центральная, д.1, телефон: 8 4962 62 37 58;

- Муниципальное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Культурно-досуговый центр «Тимоново» -141507, Московская область, микрорайон Тимоново, ул. Подмосковная, стр.50, телефон: 8 901 400 45 00;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры и спорта городского округа Солнечногорск «Культурно-спортивный центр «Истра» - 141554, Московская область, д. Кривцово, д. 5, телефоен: 8 496 2 67 10 10;

- Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития» -141534, Московская область, го Солнечногорск, д. Соколово, д.202, телефон: 8 496 263 36 50;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского токруга Солнечногорск «Смирновский культурно-досуговый центр» - 141542, Московская область, г. Солнечногорск, п. Смирновка, д.1, каб. №8, телефон: 8 4962 63 46 19;

- Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Солнечногорск «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» - 141554, Московская область, го Солнечногорск,д. Брехово, д. 72, телефон: 8 499 642 01 32;

- Муниципальное автономное учреждение городского округа Солнечногорск «Культурно-досуговый центр «Метролог» - 141570, Московская область, г о Солнечногорск, рп Менделеево, ул. Куйбышева, д.11, телефон: 8 495 546 24 54;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Парки Солнечногорья» -141506 г. Солнечногорск, Московской области, улица Безверхова, строение 9А, тел. 8(4962)64-46-96

(далее – учреждения), в рамках, определенных для этих учреждений муниципальных заданий;

- качество Услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск Московской области;

- потребители Услуги – физические лица и юридические лица, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившиеся в учреждение за предоставлением Услуги.

1.5. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги.

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.);

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года N 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03»;
- Приказ Минкультуры РФ от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества;
- ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит);
- ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты;
- ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения;
- ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. 1 Подход на основе менеджмента качества;
- ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей;

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования;

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требования;

ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению;

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3);

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования;

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

- Устав учреждения;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск Московской области.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

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

- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего Услуги;

- наличие специального технического оснащения учреждения;

- наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги населению;

- укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами;

- наличие системы контроля за качеством Услуги.

2. Порядок получения доступа к услуге

2.1. Услуга может быть оказана на территории городского округа Солнечногорск Московской области всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.2. Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения.

2.3. Для приобретения возможности посетить культурно-досуговое мероприятие, жителям (гостям) городского округа Солнечногорск необходимо совершить следующие действия:

2.3.1. В случае если вход на культурно-досуговое мероприятие платный, приобрести билет на посещение культурно-досугового мероприятия в кассе

учреждения, оказывающего Услугу, или иным доступным способом (в том числе в электронном виде). В билете должна быть указана цена, дата и время посещения.

Учреждение, оказывающие Услугу, может отказать жителю или гостю городского округа Солнечногорск Московской области в продаже билета в случае отсутствия в наличии билетов на посещение культурно-досугового мероприятия на требуемую дату и время.

Отказ в продаже билета по иным основаниям не допускается.

2.3.2. Лично явиться в место проведения мероприятия (указанное в билете или в анонсе проведения мероприятия) и предъявить билет (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является платным) сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

При оказании услуги житель или гость городского округа Солнечногорск Московской области не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

Жителю или гостю городского округа Солнечногорск Московской области может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является платным);
- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия).

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.4. Посетить парковую зону, используемую с целью оказания Услуги (далее – парковая зона), может любой житель или гость городского округа Солнечногорск Московской области вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

Для приобретения возможности посетить парковую зону жителям (гостям) городского округа Солнечногорск Московской области необходимо лично явиться в место ее нахождения.

Жители и гости городского округа Солнечногорск Московской области могут посетить следующие парковые зоны:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Солнечногорск «Парки Солнечногорья» – 141506 г. Солнечногорск, Московской области, улица Безверхова, строение 9А, тел. 8(4962)64-46-96

Контактная информация об учреждении, предоставляющим Услугу представлена на официальном интернет-сайте Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области (<http://www.sun-culture.ru/>).

3. Общие требования к качеству оказания Услуги

3.1. С учетом условий оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий общие требования к услугам включают следующее (ГОСТ Р 1.4):

- соответствие услуги целевому назначению;
- социальную адресность;
- комплексность услуги;
- эргономичность и комфортность услуги;
- эстетичность услуги;
- точность и своевременность предоставления услуги;
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценку качества предоставления услуги.

3.2. Соответствие услуги целевому назначению. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

3.3. Требования к порядку и условиям оказания услуги.

Учреждение культуры может предоставлять услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности учреждения культуры квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического и сценического оборудования, аппаратуры, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);
- наличия творческого, обслуживающего и технического персонала учреждения, участвующего в предоставлении услуги;
- соблюдения точности и своевременности предоставления услуги: учреждение должно оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.

Для получения услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения культурно-массового мероприятия. Для заключения договора на оказание услуги на возмездной основе заказчику (потребителю) необходимо обратиться в учреждение в рабочее время.

Предоставление услуги носит массовый характер и не требует от потребителей предоставления специальных документов.

В случае предоставления услуги на платной основе потребитель должен предъявить дежурному по залу или администратору приобретенный билет.

На всех этапах реализации услуги (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования) должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.

Деятельность учреждения по предоставлению услуги должна удовлетворять духовные, эстетические потребности потребителей, способствовать повышению их культурного уровня.

3.4. Требования к организации культурно-массовых мероприятий в помещениях.

Учреждение культуры, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей городского округа Солнечногорск Московской области о предстоящем культурно-массовом мероприятии через афиши, публикации в СМИ с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

Учреждение культуры, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения культурно-массового мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей городского округа Солнечногорск Московской области. Телефонные консультации должны быть доступны не менее четырех часов в день со дня публичного объявления о проведении культурно-массового мероприятия.

Помещения, в которых проводятся культурно-массовые мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности, антитеррористической защищенности и санитарно-эпидемиологическим нормам.

3.5. Требования к материально-техническому обеспечению услуги. Учреждение культуры должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных помещениях, доступных для различных возрастных категорий потребителей услуги, в том числе для детей и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Здание (часть здания) должно иметь удобный подъезд и следующие

помещения:

- зрительный зал;
- фойе;
- репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
- площади для организации выставок;
- костюмерные;
- административные и технические помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения.

Учреждение культуры должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.

Учреждение культуры должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги и реализацию творческого замысла.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Учреждение культуры должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы, реквизит для проведения культурно-массовых мероприятий.

3.6 Социальная адресность и доступность услуги для различных социальных категорий потребителей.

Социальная адресность услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в том числе детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в локальных актах учреждения культуры определенных льгот и специальных условий для социально значимых категорий потребителей.

Здание (помещение) учреждения культуры должно быть приспособлено для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том

числе маломобильных граждан и инвалидов, граждан с малолетними детьми и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы при входе, специальные держатели, кресла для работы, места для детских колясок, велосипедов, стоянки для автомобилей, иные приспособления.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры, определении содержания услуги, времени и продолжительности её оказания.

3.7. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении культурно-массового мероприятия исполнитель должен обеспечить возможность не только присутствия (участия) потребителей на/в культурно-массовых мероприятиях, но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, обеспечение правопорядка, безопасности, скорой медицинской помощи), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия комфортному, свободному и безопасному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.

При оказании услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

При оказании услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры и искусства (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).

При оказании услуги вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.

3.8. Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников,

занятых в оказании услуги.

3.9. Точность и своевременность предоставления услуги.

Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения культуры, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги и (или) согласованных условий договора (контракта) об оказании услуги.

3.10 Информативность услуги.

Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения культуры в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872), в социальных сетях;

- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и другими доступными учреждению культуры способами.

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения культуры.

Информация о деятельности учреждения культуры, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в полгода.

Учреждение культуры обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения), адрес официального сайта в сети «Интернет», ссылку на социальные сети, в которых публикуется информации об учреждении и предоставляемых им услугах, справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении учреждения культуры на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и места приема посетителей;

- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;

- структура и органы управления учреждения;

- копия устава учреждения;

- дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- правила поведения посетителей в учреждении;
- кодекс профессиональной этики;
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема зрительного зала, схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» должна быть размещена следующая информация:

- дата создания учреждения, учредитель, местонахождение учреждения и его филиалов, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- правила поведения для посетителей учреждения;
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчеты о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним на праве оперативного управления имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- утверждённый учредителем прейскурант стоимости платных услуг;
- образец договора о предоставлении услуг, в том числе платных;
- порядок приобретения билетов (абонементов) потребителями услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:
 - а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями, в том числе в онлайн-режиме;
 - б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;
 - в) возможность получения оценки качества услуги со стороны

потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

- обзоры мнений граждан - потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения культуры.

Учреждения культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;

- сведения об адресах и контактных телефонах учредителя учреждения культуры – Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

3.11. Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных и иных нормативных

правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке.

Настоящий стандарт, устав учреждения культуры, локальный акт, регламентирующий вопросы предоставления услуги, в том числе основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

3.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, населения городского округа Солнечногорск Московской области, гостей округа, а также персонала учреждения культуры.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарно-эпидемиологических и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).

Предметы и оборудование, используемые при оказании муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам, использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

При организации проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций,

автомобильных и железных дорог.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, ГОСТ Р ЕН 13779)

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации (ГОСТ Р 52169, ГОСТ Р 52301).

Учреждение культуры должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.

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

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

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

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

3.13. Организация предоставления услуг.

Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с

Основами законодательства Российской Федерации о культуре. Прейскурант стоимости услуг утверждается руководителем учреждения.

Потребители услуги свободно посещают учреждение культуры, если иное не предусмотрено режимом его работы, и могут пользоваться всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения культуры регламентируется локальным нормативным актом учреждения и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и правилами поведения для посетителей учреждения.

Учреждение культуры - исполнитель:

- разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);

- уведомляет и проводит согласование с Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др-));

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, энергоснабжение, оборудование звукоусиливающей и осветительной аппаратурой, обустройство мест для зрителей, точек общественного питания, продажи продуктов питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, туалетов, контейнеров для сбора твердых бытовых отходов, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности, противопожарной безопасности и санитарно-эпидемиологических норм и правил;

- проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует (координирует) репетиционный процесс и т.д.);

- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

- размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно-распорядительную службу перед началом

проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

- проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной, антитеррористической и санитарно-эпидемиологической, обеспечение необходимых условий для организации общественного порядка, соблюдения безопасности движения транспорта (либо полный запрет его движения) на территории проведения мероприятия, оказания медицинской помощи и т.д.);

- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

- обеспечивает разбор сценических конструкций, оборудования, аппаратуры и уборку места проведения культурно-массового мероприятия по его окончании.

Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением культуры и (или) вышестоящими органами.

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании для учреждения культуры, утверждаемом управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

3.14. Требования к доступности предоставления услуги.

Помещения учреждения культуры должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания. Указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефноточечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

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

Режим работы во всех структурных подразделениях учреждения культуры не должен полностью совпадать с часами рабочего дня (учебного

времени) основной части населения городского округа Солнечногорск Московской области.

Ежедневный режим работы учреждения культуры и его персонала устанавливается учреждением культуры самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время работников сферы культуры.

3.15. Требования к укомплектованности учреждения культуры специалистами и их квалификации.

Учреждение культуры должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:

- выполнения заданного муниципальным заданием объёма услуги при установленном качестве;

- соблюдения квалификационных требований к работникам исполнителя;

- обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная и антитеррористическая безопасность, соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения культуры.

У работников учреждения культуры должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления работника с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель учреждения культуры должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности работника занимаемой должности (включая повышение квалификации на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

3.16. Требования к нормативному обеспечению учреждения культуры, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых

документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламента предоставления услуги;
- стандарта предоставления услуги;
- правоподтверждающих документов на имущество, закрепленное за учреждением на праве оперативного управления, и земельные участки, предоставленные учреждению на праве постоянного (бессрочного) пользования;
- эксплуатационных документов (технических паспортов) на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных и иных нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения, вопросы предоставления услуги;
- приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (цели и основные задачи деятельности учреждения, предмет, виды, организация деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне законодательных и нормативных правовых, локальных нормативных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

Кроме того, в учреждении культуры должен быть перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламенты предоставления услуги - документ, содержащий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения культуры, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

Стандарт составляет нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению

их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

Прочие документы: технический, энергетический паспорт учреждения, паспорт безопасности и другие должны иметься в учреждении культуры в соответствии с нормативными правовыми актами вышестоящих органов управления.

3.17. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

1) Руководитель учреждения культуры должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

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

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

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

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

Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества при наличии

письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

4.1.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услуги;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услуги;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области;
- обращение в суд.

4.1.2. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями Услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества способами, указанными выше, с учетом особенностей, указанных в пункте 4.5 настоящего Стандарта качества.

4.2. Указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услуги.

4.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего Услуги, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта качества было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

4.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего Услуги, устранить допущенное нарушение требований Стандарта качества и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услуги, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

4.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услуги.

4.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услуги.

4.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее Услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта качества.

4.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

4.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта качества, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 4.3.3. настоящего Стандарта качества, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее Услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

4.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, должен совершить следующие действия:

4.3.6.1. Совместно с заявителем удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта качества (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

4.3.6.2. Совместно с заявителем установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Стандарта качества (в случае персонального нарушения требований Стандарта качества).

4.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта качества в присутствии заявителя.

4.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

4.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 4.3.6.6-4.3.6.12 настоящего Стандарта качества, не осуществляются.

4.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований Стандарта качества, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
- лицо, допустившее нарушение требований Стандарта качества (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований Стандарта качества, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя учреждения (его заместителя);
- печать учреждения;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

4.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за этих сотрудников.

4.3.6.8. Устранить нарушения требований Стандарта качества, зафиксированные совместно с заявителем.

4.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта качества, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества и внутренними документами учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

4.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества;

4.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта качества) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

4.3.7. В случае отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 4.3.6.10-4.3.6.11 настоящего Стандарта качества, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

4.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области;

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту качества.

4.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта качества, либо с момента получения официального отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения требований заявителя.

4.4.3. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

4.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.5. При обращении в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области заявитель может представить

имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта качества.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта качества, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего Услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 4.3.6.6 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя в соответствии с пунктом 4.3.5 настоящего Стандарта качества;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта качества. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта качества оказывающим Услугу учреждением;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества.

4.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области должны принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

4.4.7. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 4.4.3 настоящего Стандарта качества;

- нарушение сроков, указанных в пункте 4.4.2 настоящего Стандарта качества;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта качества.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

4.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном порядке. В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

4.4.9. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области устанавливает факт нарушения отдельных требований Стандарта качества, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

4.4.10. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю учреждения, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта качества и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.11. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований Стандарта качества учреждения, оказывающего Услугу, определяются в соответствии с поручением Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего Услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта качества, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта качества, к ответственности в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;

- представляет Управлению культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта качества и наказания ответственных сотрудников учреждения.

На основании данных отчета Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

4.4.12. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, не влечет применения к руководителю учреждения мер ответственности, указанных в разделе 5 настоящего Стандарта качества.

4.4.13. С целью установления факта нарушения требований Стандарта качества Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта качества.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения Стандарта качества в соответствии с жалобой заявителя.

4.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области

- готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества;
- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему Услугу, его руководителю, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества за исключением случаев, указанных в пункте 4.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- 1) установленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;
- 2) неустановленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;
- 3) принятые меры ответственности в отношении учреждения, оказывающего Услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;
- 4) принесение от имени Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта качества (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта качества).

4.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

4.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом качества в судебном порядке.

4.5. Особенности обжалования нарушения Стандарта качества несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

4.5.1. При подаче жалобы руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

4.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

4.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, не предоставляется.

4.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

4.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

5. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества Услуги

5.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества сотрудников учреждения, оказывающего Услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к сотрудникам учреждения, оказывающего Услугу, устанавливается руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и ТК РФ.

5.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества руководителя учреждения, оказывающего Услугу.

К ответственности за нарушение требований Стандарта качества могут быть привлечены только руководители по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества в результате проверочных действий Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области или судебного решения.

5.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта качества;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и настоящего Стандарта качества.

6. Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта качества

6.1. Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего Услугу, требованиям настоящего Стандарта качества (далее –

регулярная проверка) проводится Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще три раз в год.

При проведении регулярной проверки Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего Услугу учреждения.

6.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения, оказывающего Услугу.

6.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области в присутствии руководителя (его заместителя) учреждения, оказывающего Услугу.

6.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Стандарта качества (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 3 настоящего Стандарта качества.

6.5. По результатам проверки Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит акт проверки для учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;

- обеспечивает привлечение к ответственности учреждение, оказывающее Услугу и допустившее нарушение требований Стандарта качества, ее руководителя, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества.

7. Оценка качества Услуги

7.1. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

7.2. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п/п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель посещаемости культурно-досуговых мероприятий	100 %
2.	Уровень обеспеченности необходимым оборудованием (музыкальным,	не менее 90 %

	звукоусилительным, светоосветительным)	
3.	Количество специалистов с высшим и средним специальным образованием	не менее 70 % от общего числа специалистов
4.	Удовлетворённость потребителей оказанной услугой	100 %
5.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги
«Организация и проведение
мероприятий» (лицевая сторона)

(ФИО начальника управления культуры
администрации городского округа
Солнечногорск Московской области

от

(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я,

(ФИО заявителя)
проживающий

(ая)

по

адресу

подаю

(индекс, город, улица, дом, квартира)

жалобу

от

имени

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги

допущенное

(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта
качества)

в части следующих требований:

1.

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

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги
«Организация и проведение
мероприятий» (обратная сторона)

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);
- 4.

_____;

5.

_____;

6.

_____.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ № _____
выдан _____

--

дата выдачи _____

контактный телефон _____

(ПОДПИСЬ)

(дата)

Приложение 3
к приказу начальника
управления культуры администрации
городского округа Солнечногорск
Московской области

От 09.06. 2022 г. № 95

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

Московская область
город Солнечногорск

2022 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Стандарт качества) устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной услуги (далее – Услуга) в области библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек.

1.2. Содержание Услуги:

- обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

1.3. Категория получателей Услуги:

- физические лица, всех социальных групп вне зависимости от пола, национальности, образования, политических убеждений и отношения к религии, в том числе несовершеннолетние до 16 лет, а также лица, не имеющие возможность посещать библиотеку в обычном режиме;

- юридические лица;

- общественные организации.

1.4. В Стандарте используются следующие понятия:

- Услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» – услуга, оказываемая Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека», Муниципальным автономным учреждением культуры г.о. Солнечногорск «Андреевка», Автономным учреждением г.о. Солнечногорск «Поваровский культурный центр», Муниципальным автономным учреждением г.о. Солнечногорск «Культурно-досуговый центр «Метролог», Муниципальным бюджетным учреждением г.о. Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития», Автономным учреждением г.о. Солнечногорск «Дом культуры Лунево» (далее – учреждения), в рамках определенных для этих учреждений муниципальных заданий;

- качество Услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск;

- библиотека – единое библиотечное учреждение, объединяющее общедоступные библиотеки городского округа Солнечногорск и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда;

- потребители Услуги – физические лица и юридические лица, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившиеся в учреждение за предоставлением Услуги.

1.5. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги.

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.);
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 09.07.1993 № 5351- I «Об авторском праве и смежных правах»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612- I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закона Московской области от 26 июня 2006 г. № 90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года N 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 03 февраля 1997 года № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Федеральной службы государственной статистики от 20 мая 2010 года № 194 «Об утверждении инструментария для организации Минкультуры Российской Федерации статистического наблюдения за деятельностью библиотек»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения

библиотечного фонда как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 2 декабря 1998 года № 590 «Об утверждении инструкции об учете библиотечного фонда»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 18 января 2007 года № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры России от 14.11.1997 № 682;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03»;

- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 № 182-ст);

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

- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;

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

- ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

- ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;

- ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;

- ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»;

- Устав Муниципального автономного учреждения культуры г.о. Солнечногорск «Андреевка»; - Устав Автономного учреждения г.о. Солнечногорск «Поваровский культурный центр»;

- Устав Муниципального автономного учреждения г.о. Солнечногорск «Культурно-досуговый центр «Метролог»;

- Устав Муниципального бюджетного учреждения г.о. Солнечногорск «Центр культурного и спортивного развития»»

- Устав Автономного учреждения г.о. Солнечногорск «Дом культуры Лунево»;
- Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований от 16 мая 2007 года;
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки от 22 мая 2008 года;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- ресурсное обеспечение учреждения, документный библиотечный фонд, справочно-информационный банк, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства;
- наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги;
- объем и состояние документного фонда;
- укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами;
- наличие системы контроля за качеством Услуги.

2. Порядок получения доступа к услуге

2.1. Услуга может быть оказана на территории городского округа Солнечногорск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.2. Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- выполнение сложных тематических справок;
- прокат книг и печатных изданий их читальных залов и отделов;
- выдача редкой литературы;
- прокат компакт-дисков, аудиокассет, видеокассет;
- поиск информации в сети Интернет;
- сканирование материалов;
- представление документов для фотосъемки;
- ламинирование;
- брошюрование;
- оформление бланков читательских формуляров;
- ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;
- иные услуги в соответствии с прейскурантом.

2.3. Для приобретения возможности получить Услугу жителям и гостям городского округа Солнечногорск в возрасте свыше 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

2.3.1. Лично обратиться в учреждение, оказывающие услуги в рабочее время, указанное учреждением. Лица, старше 14 лет могут воспользоваться услугами библиотек, расположенных по следующим адресам:

- Филиал «Центральная детская библиотека имени Бориса Васильева», место нахождения: 141506, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Дзержинского, д. 21/19, телефон: 64-46-64;

- Филиал «Городская библиотека микрорайон Рекинцо», место нахождения: 141508, Московская область, г. Солнечногорск, мкрн. Рекинцо, д. 18, кв. 18, телефон: 64-50-30;

- Филиал «Городская детская библиотека микрорайон Рекинцо», место нахождения: 141508, Московская область, г. Солнечногорск, мкрн. Рекинцо, д. 26, кв. 48, телефон: 62-18-62;

- Филиал «Центральная библиотека имени Виктора Гаврилина», место нахождения: 141503, Московская область, городской округ Солнечногорск, город Солнечногорск, улица Красная, дом 126, телефон: 64-79-29;

- Филиал «Тимоновская городская библиотека», место нахождения: 141507, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Подмосковная, д. 50, КДЦ «Тимоново»;

- Филиал «Ржавская городская библиотека», место нахождения: 141552, Московская область, городской округ Солнечногорск, поселок Ржавки, дом 2;

- Филиал «Бреховская сельская библиотека», место нахождения: 141544, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Брехово, в здании школы;

- Филиал «Подолинская сельская библиотека», место нахождения: 141420, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Подолино, улица Родниковая, дом 1а, помещение 1;

- Филиал «Толстяковская сельская библиотека», место нахождения: 141542, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Толстяково, дом 33а;

- Филиал «Кривцовская сельская библиотека», место нахождения: 141554, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Кривцово, дом 5, Дом культуры «Истра»;

- Филиал «Никулинская сельская библиотека», место нахождения: 141555, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Никулино, дом 15;

- Филиал «Радумльская сельская библиотека», место нахождения: 141532, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Радумля, микрорайон Механического завода №1, дом 14;

- Филиал «Чашниковская сельская библиотека», место нахождения: 141592, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Чашниково, дом 22, квартира 61;

- Филиал «Берёзковская сельская библиотека», место нахождения: 141540, Московская область, городской округ Солнечногорск, поселок Жуково, микрорайон Березки, СДК Березки;

- Филиал «Майдаровская сельская библиотека», место нахождения: 141533, Московская область, городской округ Солнечногорск, поселок Майдарово, дом 2, квартира 33;

- Филиал «Ложковская сельская библиотека», место нахождения: 141595, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Ложки, АУ «Содружество домов культуры»;

- Филиал «Пешковский библиотечный пункт Ложковской сельской библиотеки», место нахождения: 141531, Московская область, городской округ Солнечногорск, деревня Пешки, дом 10, квартира 38;

- Библиотечный пункт выдачи Центральной библиотеки имени Виктора Гаврилина микрорайон ЦМИС, место нахождения: 141504, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Центральная, д.1, МБУК Дом культуры «Испытатель»;

- Андреевская городская библиотека Муниципального автономного учреждения культуры городского округа Солнечногорск «Андреевка» (МАУК «Андреевка»), место нахождения: 141551, Московская область, г.о. Солнечногорск, рп Андреевка, д.14, кв.54;

- Андреевская детская библиотека Муниципального автономного учреждения культуры городского округа Солнечногорск «Андреевка» (МАУК «Андреевка»), место нахождения: 141551, Московская область, г.о. Солнечногорск, рп Андреевка, д.4, кв.2;

- Менделеевская библиотека семейного чтения Муниципального автономного учреждения «Культурно-досуговый центр «Метролог», место нахождения: 141570, Московская область, г.о. Солнечногорск, р.п. Менделеево, ул. Куйбышева, д. 11.;

- Поваровская городская общедоступная библиотека с детским отделением (с функцией точки доступа к полнотекстовым информационным ресурсам) АУ г.о. Солнечногорск "Поваровский культурный центр", место нахождения:

1. Поваровская городская общедоступная библиотека с детским отделением: МО г.о. Солнечногорск, д.п. Поварово, мкрн. Поваровка, д.23.

2. Детское отделение Поваровской городской общедоступной библиотеки: МО, г.о. Солнечногорск, д.п. Поварово, ул. Клубная, д.1а;

- Луневская взрослая библиотека АУ "Дом культуры Лунево", место нахождения: Московская область, г.о. Солнечногорск, пос. Лунево, д. 26;

- Луневская детская библиотека АУ "Дом культуры Лунево", место нахождения: Московская область, г.о. Солнечногорск, пос. Лунево, д. 26.

- МБУ «Центр культурного и спортивного развития» Новодеревенская народная общедоступная библиотека семейного чтения и досуга, место нахождения: д. Новая, д.40;

1. Отдел научно-популярной и исторической литературы, место нахождения: д. Соколово, д.202;

2. Отдел художественной и детской литературы, место нахождения: д. Лыткино, д.202.

Контактная информация об учреждениях, предоставляющих Услугу представлена на официальных интернет-сайтах учреждений: <http://www.soln-biblio.ru>; <https://mukandreevka.ru/>; metrolog.mo.muzkult.ru; <http://povarovo-kultura.ru/>; <http://dk-lunevo.mo.muzkult.ru>; <http://www.соколовское-культура.рф>.

2.3.2. Предъявить оказывающему Услугу учреждению (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства жителям и гостям городского округа Солнечногорск может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

2.3.3. Получить в учреждении, оказывающем Услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;
- единый (электронный) читательский билет.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Единый (электронный) читательский билет дает право пользования услугами в любой библиотеке Московской области.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или аналогичном документе), должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю городского округа Солнечногорск может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

2.3.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость городского округа Солнечногорск не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки обязателен к предъявлению, как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

При оказании услуги житель или гость городского округа Солнечногорск не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю городского округа Солнечногорск может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение Услуги;
- обращение за получением Услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.4. Для приобретения возможности получить Услугу жителям и гостям городского округа Солнечногорск в возрасте менее 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

2.4.1. Лично с родителями (законными представителями) обратиться в учреждение, оказывающие Услуги, в соответствии с пунктом 2.3.

2.4.2. Предъявить оказывающему Услугу учреждению (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства родителей (законных представителей).

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства родителей (законных представителей) жителям и гостям городского округа Солнечногорск может быть выдан только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

Последующие посещения библиотеки лицами младше 14 лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

3. Требования к качеству оказания Услуги

3.1. Состав Услуги:

3.1.1. Выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонементов, по внутрисистемному книгообмену, в соответствии с правилами пользования библиотекой.

3.1.2. Выдача информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования.

3.1.3. Предоставление доступа к электронным документам.

3.1.4. Сохранение, совершенствование содержания и увеличение объема документного фонда.

3.1.5. Обеспечение комфортных условий для потребителей Услуги.

3.2. Результатом предоставления Услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания или отказ в предоставлении доступа.

3.3. Документы, непосредственно регламентирующие деятельность учреждения, предоставляющего Услугу:

- Устав учреждения;
- правила, инструкции, методики, которые регламентируют, а также предусматривают меры совершенствования работы учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка, технические паспорта объектов учреждения.

3.4. Требования к Учреждениям, оказывающим Услугу:

Учреждение оказывающие Услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается Услуга.

3.5. Требования к зданию, в котором оказывается Услуга, и к прилегающей территории:

3.5.1. В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

3.6. Требования к помещениям, в которых оказывается Услуга:

3.6.1. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

3.6.2. В крупных библиотеках (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 000 тыс. экземпляров) должен быть организован автоматизированный поиск книг и документов (поиск по электронному каталогу).

3.6.3. Число мест в читальных залах библиотек не должно превышать числа, рассчитанного исходя из расчета 2,5 кв. метра на одно место.

3.6.4. Учреждения, оказывающие Услугу, обязано по желанию посетителей представлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами.

3.6.5. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

3.6.6. К началу работы библиотеки полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

3.6.7. Учреждения, оказывающие Услугу, обязано обеспечить помещения библиотеки мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

3.6.8. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. В течение времени работы библиотеки туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей доступности из любой точки помещения библиотеки.

3.6.9. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

3.6.10. К началу работы библиотеки раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

3.6.11. Учреждения, оказывающие Услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях библиотеки тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

3.6.12. Ковры и ковровые дорожки в читальных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

3.6.13. При наличии в библиотеке специально отведенных мест для курения, таковые должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

3.6.14. Учреждения, оказывающие Услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

3.6.15. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

3.6.16. Учреждения, оказывающие Услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

3.6.17. Во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

3.7. Требования к режиму работы:

3.7.1. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю. Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 11:00, закрываться – не ранее 19:00 в рабочие дни для взрослого населения и не ранее 18:00, в выходные – не ранее 18:00 для детей в рабочие дни. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

3.7.2. В случае изменения расписания работы библиотеки, публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

3.8. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

3.8.1. Учреждения, оказывающие Услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей городского поселения Солнечногорск любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам из соображений цензуры.

3.8.2. Учреждения, оказывающие Услугу, должно предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов. Предоставление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня библиотеки.

3.8.3. 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 11,5 минут.

3.8.4. Предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

3.8.5. Учреждения, оказывающие Услугу, должно бесплатно предоставить в отделе абонента документы библиотечного фонда на срок, необходимый читателю, но не более 14 дней.

3.8.6. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки.

3.8.7. Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

3.8.8. Учреждения, оказывающие Услугу, должны предоставить право посетителям пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях библиотеки.

3.8.9. Учреждения, оказывающие Услугу, должны обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров посетителей.

3.8.10. Ожидание в очереди в сектор регистрации не должно превышать 11,5 минут.

3.8.11. При регистрации нового читателя, учреждение, оказывающие Услугу, должно ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки (под роспись при возрасте посетителя старше 14 лет). Правила пользования услугами библиотеки должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки.

3.8.12. Посетителям должна быть предоставлена возможность сдать выданные им экземпляры библиотечного фонда вне общей очереди на получение документов.

3.9. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждения должны располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.10. Информационное сопровождение деятельности учреждения, предоставляющего Услугу.

Информация о наименовании, месте нахождения, о предоставлении Услуги предоставляется посредством размещения в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на официальном сайте Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области (<http://www.sun-culture.ru/>) в разделе «Культура» и на официальном Интернет - сайте учреждений <http://www.soln-biblio.ru>, <https://mukandreevka.ru/>, dk-metrolog.mo.muzkult.ru, <http://povarovo-kultura.ru/>, <http://dk-lunevo.mo.muzkult.ru/>, <http://www.соколовское-культура.рф>,

путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

Учреждения, оказывающие Услугу, должны обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться не реже одного раза в месяц.

3.11. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

3.11.1. Учреждения, оказывающие Услугу, должны предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе). Время ожидания в очереди за услугами ксерокопирования должно составлять не более 11,5 минут.

3.12. Требования к прочим аспектам деятельности:

3.12.1. Учреждениям, оказывающим Услугу, запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

3.12.2. Учреждения, оказывающие Услугу, не реже одного раза в квартал, должны проводить опрос читателей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для читателей библиотеки и Управления культуры городского округа Солнечногорск Московской области, ответственного за организацию Услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

3.12.3. Учреждения, оказывающие Услугу, должны установить обязательную оплату читателями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда, электронного читательского билета.

3.12.4. Учреждения, оказывающие Услугу, должны обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении библиотеки или наличие кнопки вызова группы быстрого реагирования.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающие Услугу учреждения от установленной законодательством РФ ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества.

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, посетившее учреждения, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

4.1.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области;
- обращение в суд.

4.1.2. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями Услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества способами, указанными выше, с учетом особенностей, указанных в пункте 4.5 настоящего Стандарта качества.

4.2. Указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу.

4.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего Услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта качества было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

4.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего Услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта качества и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

4.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее Услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено не

позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта качества.

4.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

4.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта качества, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 4.3.3. настоящего Стандарта качества, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее Услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

4.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, должен совершить следующие действия:

4.3.6.1. Совместно с заявителем удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта качества (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

4.3.6.2. Совместно с заявителем установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Стандарта качества (в случае персонального нарушения требований Стандарта качества).

4.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта качества в присутствии заявителя.

4.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

4.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 4.3.6.6 - 4.3.6.12 настоящего Стандарта качества, не осуществляются.

4.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований Стандарта качества, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
 - лицо, допустившее нарушение требований Стандарта качества (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
 - нарушения требований Стандарта качества, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя учреждения (его заместителя);
- печать учреждения;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

4.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

4.3.6.8. Устранить нарушения требований Стандарта качества, зафиксированные совместно с заявителем.

4.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта качества, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества и внутренними документами учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

4.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества;

4.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта качества) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный

непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

4.3.7. В случае отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 4.3.6.10-4.3.6.11 настоящего Стандарта качества, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

4.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту качества.

4.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта качества, либо с момента получения официального отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения требований заявителя.

4.4.3. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

4.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.5. При обращении в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта качества.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта качества, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего Услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 4.3.6.6 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя в соответствии с пунктом 4.3.5 настоящего Стандарта качества;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта качества. Свидетельство

должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта качества оказывающим Услугу учреждением;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества.

4.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

4.4.7. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации, указанной в пункте 4.4.3 настоящего Стандарта качества;

- нарушение сроков, указанных в пункте 4.4.2 настоящего Стандарта качества;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта качества.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

4.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном порядке. В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

4.4.9. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области устанавливает факт нарушения отдельных требований Стандарта качества, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

4.4.10. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю учреждения, на которого заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта качества и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.11. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований Стандарта качества учреждения, оказывающего Услугу, определяются в соответствии с поручением

Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего Услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта качества, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта качества, к ответственности в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;

- представляет Управлению культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта качества и наказания ответственных сотрудников учреждения.

На основании данных отчета Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

4.4.12. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, не влечет применения к руководителю учреждения мер ответственности, указанных в разделе 5 настоящего Стандарта качества.

4.4.13. С целью установления факта нарушения требований Стандарта качества Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (при их согласии);

- проверять текущее выполнение требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта качества.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения Стандарта качества в соответствии с жалобой заявителя.

4.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества;

- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему Услугу, его руководителю, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества за исключением случаев, указанных в пункте 4.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении учреждения, оказывающего Услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

4) принесение от имени Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта качества (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта качества).

4.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

4.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом качества в судебном порядке.

4.5. Особенности обжалования нарушения Стандарта качества несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

4.5.1. При подаче жалобы руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

4.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

4.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, не предоставляется.

4.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

4.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

5. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества Услуги

5.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества сотрудников учреждения, оказывающего Услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к сотрудникам учреждения, оказывающего Услугу, устанавливается руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и ТК РФ.

5.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества руководителя учреждения, оказывающего Услугу.

К ответственности за нарушение требований Стандарта качества могут быть привлечены только руководители по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества в результате проверочных действий Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области или судебного решения.

5.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта качества;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и настоящего Стандарта качества.

6. Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта качества

6.1. Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего Услугу, требованиям настоящего Стандарта качества (далее – регулярная проверка) проводится Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего Услугу учреждения.

6.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления учреждения о ее проведении, оказывающего Услугу.

6.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области в присутствии руководителя (его заместителя) учреждения, оказывающего Услугу.

6.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Стандарта качества (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 3 настоящего Стандарта качества.

6.5. По результатам проверки Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит акт проверки для учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества по устранению выявленных нарушений и

привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;

- обеспечивает привлечение к ответственности учреждение, оказывающее Услугу и допустившее нарушение требований Стандарта качества, ее руководителя, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества.

7. Оценка качества Услуги

7.1. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

7.2. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п/п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель документооборота, выполненный в отчетном периоде	100 %
2.	Обращаемость библиотечного фонда	100 %
3.	Показатель количества выставок, проведенных в отчетном периоде	100 %
4.	Показатель обращаемости фонда электронных документов	100 %
5.	Показатель численности пользователей (получателей услуги)	100 %
6.	Показатель численности пользователей (получателей услуги) 14 - 30 лет	100 %
7.	Показатель обновляемости библиотечного фонда (обновляемость библиотечного фонда)	100 %
8.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
9.	Доля библиотечных кадров с высшим образованием от общего числа библиотекарей	40 %
10.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

N п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Потребителя информации	да/нет	да

	о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области и сайтах Учреждений		
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждений (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области и сайтах Учреждений	да/нет	да
2. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопаснос			
2.1.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Стандарта качества (места ожидания, места для заполнения Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
2.2.	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да

3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
4. Показатели взаимодействий Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги			
4.1	Обеспечение обратной связи Потребителя с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
5.Иные показатели			
5.1.	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	%	0,00
5.2.	Удовлетворенность посетителей качеством оказываемых услуг	%	не менее 90
5.3.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0

Приложение
к Стандарту качества муниципальной
услуги «Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(лицевая сторона)

(ФИО начальника Управления культуры администрации

городского округа Солнечногорск Московской области)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий (ая) по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____,
_____.

допущенное _____
(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта качества)

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)

Приложение
к Стандарту качества муниципальной услу
«Библиотечное, библиографическое
информационное обслуживан
пользователей библиотеки»
(обратная сторона)

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).

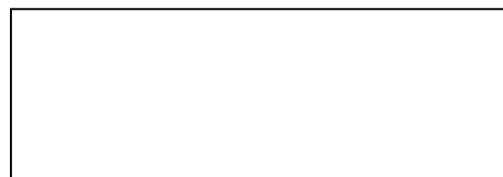
Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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);
4. _____;
5. _____;
6. _____.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ № _____



ВЫДАН _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

(подпись)

(дата)

Приложение 4
к приказу начальника
управления культуры администрации
городского округа Солнечногорск
Московской области

от 09.06.2022 г. № 95

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)»**

Московская область
город Солнечногорск
2022 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее – Стандарт качества) устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной услуги (далее – Услуга) в области создания и показа высокохудожественных спектаклей, других публичных представлений.

1.2. Содержание Услуги:

- показ спектаклей и других публичных представлений.

1.3. Категория получателей Услуги:

- разновозрастное население (физические лица);

- юридические лица.

1.4. В Стандарте используются следующие понятия:

- Услуга «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)», – услуга, оказываемая муниципальным учреждением культуры (далее – учреждение), в рамках определенного для этого учреждения муниципального задания;

- качество Услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск;

- потребители Услуги – физические лица и юридические лица, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившиеся в учреждение за предоставлением Услуги.

1.5. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.);

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года N 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03»;
- Приказ Минкультуры РФ от 20 февраля 2008 года № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- Устав учреждения;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- ресурсное обеспечение учреждений (здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства);
- успешное функционирование учреждения, развитие театральной и концертно-зрелищной деятельности;
- наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги;
- объем репертуарного фонда;
- укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами;
- наличие системы контроля за качеством Услуги.

2. Порядок получения доступа к услуге

2.1. Услуга может быть оказана на территории городского округа Солнечногорск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.2. Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения.

2.3. Для приобретения возможности посетить спектакль и другие публичные представления, жителям (гостям) городского округа Солнечногорск необходимо совершить следующие действия:

2.1.1. В случае если вход на спектакль и другие публичные представления платный, приобрести билет на посещение в кассе учреждения, оказывающего Услугу, или иным доступным способом (в том числе в электронном виде). В билете должна быть указана цена, дата и время посещения.

Учреждение, оказывающие Услугу, может отказать жителю или гостю городского округа Солнечногорск в продаже билета в случае отсутствия в наличии билетов на посещение мероприятия на требуемую дату и время.

Отказ в продаже билета по иным основаниям не допускается.

2.1.2. Лично явиться в место проведения мероприятия (указанное в билете или в анонсе проведения мероприятия) и предъявить билет (в случае, если посещение является платным) сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

При оказании услуги житель или гость городского округа Солнечногорск не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

Жителю или гостю городского округа Солнечногорск может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение мероприятия является платным);
- отсутствие свободных мест (в случае, если посещение мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия).

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3. Требования к качеству оказания Услуги

3.1. Состав Услуги:

3.1.1. Пропаганда достижений русского и зарубежного классического и современного театрального, литературного и музыкального искусства;

3.1.2. Организация и проведение спектаклей и концертных мероприятий различных форм – стационарные, выездные, абонементные концерты, лектории, мастер-классы и т.д.;

3.1.3. Обеспечение посещения спектаклей, концертов пользователями Услуги.

3.2. Результатом предоставления Услуги является доступ потребителя Услуги на спектакли и концерты или отказ в предоставлении доступа.

3.3. Адреса и телефоны учреждения:

Название учреждения	Юридический адрес	Телефон
Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского поселения Солнечногорск «Театр «Галатей»	141506, Московская область, город Солнечногорск, улица Красная, дом 113	8 926 724 76 34

3.4. Документы, непосредственно регламентирующие деятельность учреждения, предоставляющего Услугу:

- Устав учреждения;
- инструкции, методики, предусматривающие совершенствование работы учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка, технические паспорта объектов учреждения.

3.5. Требования к организации спектаклей, театральных постановок:

3.5.1. Учреждение, оказывающие Услугу, должно информировать жителей и гостей городского округа Солнечногорск о предстоящем мероприятии непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, афишах, анонсах, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» (с учетом ГОСТ Р 52872) и др., с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения мероприятия.

3.5.2. Учреждение, оказывающие Услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

3.5.3. В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

3.5.4. Около здания, в котором проводится мероприятие, должна располагаться автомобильная парковка не менее чем на 20 мест.

3.5.5. В темное время суток за один час до начала мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

3.5.6. На эксплуатацию помещений, в которых проводится мероприятие, должно быть получено разрешение органов Государственного пожарного надзора.

3.5.7. Фойе зданий, в которых оказывается Услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.

3.5.8. Учреждение, оказывающие Услугу, при проведении мероприятия, обязано обеспечить наличие гардероба для посетителей мероприятия. Гардеробы должны начать работать за один час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего мероприятия.

3.5.9. Во время проведения мероприятия в помещениях, в которых проводится данное мероприятие, должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов.

3.5.10. В случае если предусмотрена плата за посещение мероприятия, кассы в здании, в котором предполагается провести мероприятие, должны работать в течение не менее недели до проведения данного мероприятия с 18:00 до 20:00 в будни, с 14:00 до 18:00 в выходные. Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

3.5.11. В случае если предусмотрена плата за посещение мероприятия, ожидание в очереди в кассу в здании, в котором предполагается провести мероприятие, не должно превышать 30 минут.

3.5.12. В случае если предусмотрена плата за посещение мероприятия, каждому посетителю мероприятия должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение.

3.5.13. Персонал оказывающего Услугу учреждения (в том числе технический) обязан отвечать на все вопросы посетителей мероприятий по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе.

3.5.14. Персонал оказывающего Услугу учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей мероприятий, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

3.5.15. За один час до начала мероприятия полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

3.5.16. Учреждение, оказывающие Услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях, в которых проводится мероприятие, тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

3.5.17. При наличии в помещении, в котором проводится мероприятие, специально отведенных мест для курения, данные места должны быть оснащены негоряемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

3.5.18. Учреждение, оказывающие Услугу, должно обеспечить помещения, в которых проводится мероприятие мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) 50 посетителей в целом.

3.5.19. Помещения, в которых проводится мероприятие, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более чем 10 минут пешей доступности из любой точки здания, в котором проводится мероприятие.

3.5.20. В туалетных комнатах во время проведения мероприятия постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства, средства для сушки рук.

3.5.21. За один час до начала мероприятия раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах, должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

3.5.22. В помещении, в котором проводится мероприятие, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.

3.5.23. При проведении мероприятия учреждение, оказывающее Услугу, должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

3.5.24. Сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей мероприятия, связанные с нарушением иными посетителями общественного порядка, и обеспечивать прекращение данных нарушений.

3.5.25. Учреждение, оказывающее Услугу, не должно устанавливать в зрительных залах приставные стулья.

3.5.26. Учреждение, оказывающее Услугу, не должно допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра мероприятия стоя.

3.5.27. При нахождении людей в помещениях, в которых проводится мероприятие, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.

3.5.28. Учреждение, оказывающее Услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей мероприятия (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

3.5.29. В зданиях и помещениях, в которых проводится мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

3.5.30. В помещениях, в которых проводится мероприятие, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

3.5.31. В помещениях, в которых проводится мероприятие, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

3.6. Требования к режиму работы:

3.6.1. Режим работы учреждения: 13:00 – 22:00.

3.6.2. Мероприятия и спектакли могут проходить до 22.00.

3.7. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической

учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.8. Информационное сопровождение деятельности учреждения, предоставляющего Услугу.

Информация о наименовании, месте нахождения, деятельности учреждения предоставляется посредством ее размещения на афишах, пригласительных билетах, информационных листовках, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на официальном сайте самого учреждения, путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающие Услугу учреждение от установленной законодательством РФ ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества

1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

4.1.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области;
- обращение в суд.

4.1.2. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями Услуги, могут

самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества способами, указанными выше, с учетом особенностей, указанных в пункте 4.5 настоящего Стандарта качества.

1.2. Указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу.

4.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего Услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта качества было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

4.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего Услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта качества и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

1.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее Услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта качества.

4.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

4.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта качества, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам,

указанным в пункте 4.3.3. настоящего Стандарта качества, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее Услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

4.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, должен совершить следующие действия:

4.3.6.1. Совместно с заявителем удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта качества (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

4.3.6.2. Совместно с заявителем установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Стандарта качества (в случае персонального нарушения требований Стандарта качества).

4.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта качества в присутствии заявителя.

4.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

4.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 4.3.6.6-4.3.6.12 настоящего Стандарта качества, не осуществляются.

4.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;

- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований Стандарта качества, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
- лицо, допустившее нарушение требований Стандарта качества (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований Стандарта качества, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя учреждения (его заместителя);
- печать учреждения;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

4.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за этих сотрудников.

4.3.6.8. Устранить нарушения требований Стандарта качества, зафиксированные совместно с заявителем.

4.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта качества, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества и внутренними документами учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

4.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества;

4.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта качества) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

4.3.7. В случае отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 4.3.6.10-4.3.6.11 настоящего Стандарта качества, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

1.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту качества.

4.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта качества, либо с момента получения официального отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения требований заявителя.

4.4.3. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонами.

4.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.5. При обращении в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта качества.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта качества, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего Услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 4.3.6.6 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя в соответствии с пунктом 4.3.5 настоящего Стандарта качества;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта качества. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта качества оказывающим Услугу учреждением;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества.

4.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области должен принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

4.4.7. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- непредставление информации, указанной в пункте 4.4.3 настоящего Стандарта качества;
- нарушение сроков, указанных в пункте 4.4.2 настоящего Стандарта качества;
- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта качества.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

4.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном порядке. В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

4.4.9. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области устанавливает факт нарушения отдельных требований Стандарта качества, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

4.4.10. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю учреждения, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта качества и выявить виновных сотрудников;
- собственными силами Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.11. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований Стандарта качества учреждения, оказывающего Услугу, определяются в соответствии с поручением Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего Услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта качества, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта качества, к ответственности в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;
- представляет Управлению культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта качества и наказания ответственных сотрудников учреждения.

На основании данных отчета Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

4.4.12. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, не влечет применения к руководителю учреждения мер ответственности, указанных в разделе 5 настоящего Стандарта качества.

4.4.13. С целью установления факта нарушения требований Стандарта качества Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта качества.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения Стандарта качества в соответствии с жалобой заявителя.

4.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества;
- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему Услугу, его руководителю, в соответствии с разделом 5

настоящего Стандарта качества за исключением случаев, указанных в пункте 4.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении учреждения, оказывающего Услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

4) принесение от имени Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта качества (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта качества).

4.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

4.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом качества в судебном порядке.

1.5. Особенности обжалования нарушения Стандарта качества несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

4.5.1. При подаче жалобы руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

4.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

4.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, не предоставляется.

4.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

4.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

5. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества Услуги

5.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества сотрудников учреждения, оказывающего Услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к сотрудникам учреждения, оказывающего Услугу, устанавливаются

руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и ТК РФ.

5.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества руководителя учреждения, оказывающего Услугу.

К ответственности за нарушение требований Стандарта качества могут быть привлечены только руководители по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества в результате проверочных действий Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области или судебного решения.

5.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта качества;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и настоящего Стандарта качества.

6. Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта качества

6.1. Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего Услугу, требованиям настоящего Стандарта качества (далее – регулярная проверка) проводится Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще три раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего Услугу учреждения.

6.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения, оказывающего Услугу.

6.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области в присутствии руководителя (его заместителя) учреждения, оказывающего Услугу.

6.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Стандарта качества (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 3 настоящего Стандарта качества.

6.5. По результатам проверки Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит акт проверки для учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;

- обеспечивает привлечение к ответственности учреждение, оказывающее Услугу и допустившее нарушение требований Стандарта качества, ее руководителя, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества.

7. Оценка качества Услуги

7.1. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

7.2. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п\п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель количества спектаклей, организованных в отчетном периоде	100 %
2.	Показатель количества спектаклей для детей, организованных в отчетном периоде	100 %
3.	Ежегодная обновляемость репертуара	10 %
4.	Показатель посещаемости спектаклей	100 %
5.	Показатель посещаемости спектаклей для детей	100 %
6.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
7.	Доля артистов с высшим профессиональным образованием от общего числа артистов	60 %
8.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги «Показ
(организация показа) спектаклей
(театральных постановок)» (лицевая
сторона)

(ФИО начальника управления культуры
администрации городского округа
Солнечногорск Московской области

от

(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я,

_____,
(ФИО заявителя)
проживающий

(ая)

по

адресу

_____,
подаю

(индекс, город, улица, дом, квартира)

жалобу

от

имени

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги

_____,
допущенное

(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта
качества)

в части следующих требований:

1.

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги «Показ
(организация показа) спектаклей
(театральных постановок)» (обратная
сторона)

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);
- 4.

_____;

5.

_____;

6.

_____.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

--

дата выдачи _____

контактный телефон _____

(подпись)

(дата)

Приложение 5
к приказу начальника управления
культуры администрации городского
округа Солнечногорск
Московской области

от __09.06. 2022 г. № _95_____

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

Московская область
город Солнечногорск
2022 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Стандарт качества) устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной услуги (далее – Услуга) в области музейного обслуживания населения.

1.2. Содержание Услуги:

- сохранение и пополнение музейных фондов;
- экспонирование и выставочная работа;
- деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

1.3. Категория получателей Услуги:

- разновозрастное население (физические лица);
- юридические лица.

1.4. В Стандарте используются следующие понятия:

- Услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» – услуга, оказываемая Муниципальным учреждением городского округа Солнечногорск «Музейно-выставочный центр «Путевой дворец» (далее – учреждение), в рамках, определенных муниципальным заданием;

- качество Услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск;

- выставка (экспонирование) – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

- музей – учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

- музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования городского округа Солнечногорск Московской области;

- потребители Услуги – физические лица и юридические лица, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившиеся в учреждение за предоставлением Услуги;

- экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

1.5. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги.

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.);

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 25 июня 2002 года N 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 года N 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года N 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года N 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 декабря 2009 года № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

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

- ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- Устав Муниципального учреждения городского округа Солнечногорск «Музейно-выставочный центр «Путевой дворец»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления городского округа Солнечногорск Московской области.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- ресурсное обеспечение учреждения, музейный фонд, справочно-информационный банк, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства;
- наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги населению;
- успешное функционирование учреждения, сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия, находящихся на территории города;
- укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами;
- наличие системы контроля за качеством Услуги.

2. Порядок получения доступа к услуге

2.1. Услуга может быть оказана на территории городского округа Солнечногорск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.2. Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения.

2.3. Бесплатное посещение музея для всех категорий граждан- каждое последнее воскресенье месяца.

2.4. Для приобретения возможности получить Услугу, жителям (гостям) городского округа Солнечногорск необходимо совершить следующие действия:

2.2.1. Приобрести билет (абонемент) на посещение музея в кассе музея или иным доступным способом (в том числе в электронном виде). В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

Учреждение может отказать жителю или гостю городского округа Солнечногорск в приобретении билета в следующих случаях:

- отсутствие в наличии билетов на посещение музея на требуемую дату и время;
- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

Отказ учреждением в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

2.2.2. Предъявить билет на посещение музея сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей.

При оказании услуги житель или гость городского округа Солнечногорск не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

3. Требования к качеству оказания Услуги

3.1. Состав Услуги.

3.1.1. Показ выставок и экспозиций (собрание предметов, обеспечение сохранности предметов и коллекций, их экспонирование, создание выставок, экскурсионное обслуживание посетителей);

3.1.2. Создание комфортных условий для посетителей при просмотре экспозиций: обеспечение помещением, коммунальными услугами, безопасности, материально-техническое оснащение процесса оказания услуг, пополнение и содержание фондов, обеспечение учреждения, предоставляющего услугу, персоналом, повышение квалификации персонала;

3.1.3. Обеспечение сохранности коллекций (фондов);

3.1.4. Предоставление доступа к электронным документам;

3.1.5. Обеспечение охвата населения Услугой.

3.2. Результатом предоставления Услуги является организованный культурный досуг населения и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории городского округа Солнечногорск или мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

3.3. Адреса и телефоны учреждения:

Название учреждения	Юридический адрес	Телефон
Муниципальное учреждение городского округа Солнечногорск «Музейно-выставочный центр «Путевой дворец»	141506, Московская область, Солнечногорск, улица Красная, дом 84	8 495 994 04 81 62 15 77

3.4. Документы, непосредственно регламентирующие деятельность учреждения, предоставляющего Услугу:

- Устав учреждения;
- инструкции, методики, предусматривающие совершенствование работы учреждения;

- правила внутреннего трудового распорядка, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт объекта учреждения.

3.5. Требования к Учреждению, оказывающему Услугу:

Учреждение оказывающие Услугу, должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается Услуга.

3.6. Требования к зданию, в котором оказывается Услуга, и к прилегающей территории:

3.6.1. В зимнее время подходы к музею должны быть очищены от снега и льда.

3.6.2. Около здания музея должна располагаться парковка не менее чем на 10 мест.

3.7. Требования к помещениям, в которых оказывается Услуга:

3.7.1. Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями начала экскурсии, в том числе не менее чем 10 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

3.7.2. Учреждение оказывающие Услугу, обязано обеспечить музейные помещения мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

3.7.3. Учреждение оказывающие Услугу, должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе музея доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами для представления посетителями своих отзывов и предложений.

3.7.4. Учреждение оказывающие Услугу, должно обеспечить выставочные помещения музеев достаточным количеством сидячих мест – не менее четырех сидячих мест на один зал.

3.7.5. В помещении музея должна находиться медицинская аптечка.

3.7.6. Учреждение оказывающие Услугу, должно организовать в здании музея помещение для самостоятельной работы с материалами (экспонатами) музея.

3.7.7. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

3.7.8. К началу работы музея полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

3.7.9. К началу работы музея раковины и умывальники, унитазы должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

3.7.10. В туалетах музеев постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства, средства для сушки рук.

3.7.11. Учреждение оказывающие Услуги, должно обеспечить отсутствие в помещениях музея тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

3.7.12. В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов.

3.7.13. Касса в помещении музея должна работать в течение времени работы музея. Перерыв работы кассы должен составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

3.7.14. Ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

3.7.15. Учреждение оказывающие Услуги, не должно загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации.

3.7.16. Учреждение оказывающие Услуги, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

3.7.17. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

3.7.18. Учреждение оказывающие Услуги, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

3.7.19. При проведении мероприятий в музеях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры.

3.7.20. В помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей учреждения, сотрудников учреждения.

3.7.21. Места предоставления Услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления Услуги и требований.

3.7.22. Учреждение оказывающие Услуги, обеспечивает выполнение обязательных требований безопасности, СанПиН, соблюдает меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

3.8. Требования к режиму работы:

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов с учетом максимальной возможности для потребителя пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Предоставление Услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 8 часов в день.

О проведении санитарного дня информируется заранее через объявления, размещаемые в учреждении.

3.9. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

3.9.1. Учреждение оказывающие Услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей городского округа Солнечногорск любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры.

3.9.2. Персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе.

3.9.3. Персонал музея (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей музея, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

3.9.4. Каждому посетителю музея должен быть выдан билет (возможно за плату), удостоверяющий его право на посещение.

3.9.5. Время ожидания начала экскурсии посетителем, купившим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

3.9.6. Учреждение оказывающие Услугу, должно представить жителям и гостям городского округа Солнечногорск возможность заказа экскурсии по телефону.

3.9.7. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

3.9.8. Посетителям музеев и выставок (за исключением малолетних) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом.

3.9.9. Сотрудники охраны в музеях должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

3.10. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебной подготовкой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.11. Информационное сопровождение деятельности учреждения, предоставляющего Услугу.

Информация о наименовании, месте нахождения, о предоставлении Услуги предоставляется посредством размещения в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на официальном сайте Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области (<http://www.sun-culture.ru/>) в разделе «Культура», путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

3.12. Требования к прочим аспектам деятельности:

3.12.1. Учреждение оказывающие Услугу, должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении музея, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

3.12.2. Учреждение оказывающие Услугу, должно предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу учреждение от установленной законодательством РФ ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества

1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества Услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

4.1.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества Услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу;

- жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области;

- обращение в суд.

4.1.2. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями Услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта качества способами, указанными выше, с учетом особенностей, указанных в пункте 4.5 настоящего Стандарта качества.

1.2. Указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу.

4.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего Услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта качества было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

4.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего Услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта качества и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта качества сотруднику учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

1.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее Услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта качества.

4.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

4.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта качества, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 4.3.3. настоящего Стандарта качества, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее Услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

4.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, должен совершить следующие действия:

4.3.6.1. Совместно с заявителем удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта качества (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

4.3.6.2. Совместно с заявителем установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Стандарта качества (в случае персонального нарушения требований Стандарта качества).

4.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта качества в присутствии заявителя.

4.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

4.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 4.3.6.6-4.3.6.12 настоящего Стандарта качества, не осуществляются.

4.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований Стандарта качества, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
- лицо, допустившее нарушение требований Стандарта качества (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований Стандарта качества, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя учреждения (его заместителя);
- печать учреждения;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

4.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за этих сотрудников.

4.3.6.8. Устранить нарушения требований Стандарта качества, зафиксированные совместно с заявителем.

4.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта качества, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества и внутренними документами учреждения, оказывающего Услугу.

4.3.6.10. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

4.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества;

4.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта качества) от имени

учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

4.3.7. В случае отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 4.3.6.10-4.3.6.11 настоящего Стандарта качества, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества руководителю учреждения, оказывающего Услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом качества, способов обжалования.

1.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Управление культуры городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту качества.

4.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Стандарта качества, либо с момента получения официального отказа учреждения, оказывающего Услугу, от удовлетворения требований заявителя.

4.4.3. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

4.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.5. При обращении в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований Стандарта качества.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований Стандарта качества, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего Услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 4.3.6.6 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества;

- официальное письмо учреждения, оказывающего Услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя в соответствии с пунктом 4.3.5 настоящего Стандарта качества;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований Стандарта качества. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований Стандарта качества оказывающим Услугу учреждением;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества.

4.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области должен принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

4.4.7. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- непредставление информации, указанной в пункте 4.4.3 настоящего Стандарта качества;
- нарушение сроков, указанных в пункте 4.4.2 настоящего Стандарта качества;
- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта качества.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

4.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном порядке. В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

4.4.9. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области устанавливает факт нарушения отдельных требований Стандарта качества, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

4.4.10. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю учреждения, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта качества и выявить виновных сотрудников;
- собственными силами Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

4.4.11. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, осуществляется посредством

проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований Стандарта качества учреждения, оказывающего Услугу, определяются в соответствии с поручением Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего Услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта качества, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта качества, к ответственности в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;
- представляет Управлению культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта качества с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта качества и наказания ответственных сотрудников учреждения.

На основании данных отчета Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

4.4.12. Установление факта нарушения требований Стандарта качества силами учреждения, оказывающего Услугу, не влечет применения к руководителю учреждения мер ответственности, указанных в разделе 5 настоящего Стандарта качества.

4.4.13. С целью установления факта нарушения требований Стандарта качества Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта качества (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта качества.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта качества, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения Стандарта качества в соответствии с жалобой заявителя.

4.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества;

- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему Услугу, его руководителю, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества за исключением случаев, указанных в пункте 4.4.12 настоящего Стандарта;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- 1) установленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;

- 2) неустановленные факты нарушения требований Стандарта качества, о которых было сообщено заявителем;

- 3) принятые меры ответственности в отношении учреждения, оказывающего Услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

- 4) принесение от имени Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта качества (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта качества).

4.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

4.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом качества в судебном порядке.

1.5. Особенности обжалования нарушения Стандарта качества несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

4.5.1. При подаче жалобы руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

4.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего Услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

4.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю учреждения, оказывающего Услугу, или его заместителю, не предоставляется.

4.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 4.3.6.10 настоящего Стандарта качества посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

4.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 4.3.6.11 настоящего Стандарта качества осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

5. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества Услуги

5.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества сотрудников учреждения, оказывающего Услугу.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к сотрудникам учреждения, оказывающего Услугу, устанавливается руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и ТК РФ.

5.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества руководителя учреждения, оказывающего Услугу.

К ответственности за нарушение требований Стандарта качества могут быть привлечены только руководители по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества в результате проверочных действий Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области или судебного решения.

5.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта качества;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и настоящего Стандарта качества.

6. Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта качества

6.1. Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего Услугу, требованиям настоящего Стандарта качества (далее – регулярная проверка) проводится Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще три раз в год.

При проведении регулярной проверки Управление культуры городского округа Солнечногорск Московской области не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающего Услугу учреждения.

6.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения, оказывающего Услугу.

6.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками Управления культуры городского округа Солнечногорск Московской области в присутствии руководителя (его заместителя) учреждения, оказывающего Услугу.

6.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Стандарта качества (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

- каждому из требований, перечисленных в разделе 3 настоящего Стандарта качества.

6.5. По результатам проверки Управление культуры городского округа Солнечногорск Московской области:

- готовит акт проверки для учреждения, оказывающего Услугу, допустившего нарушение Стандарта качества по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества;

- обеспечивает привлечение к ответственности учреждение, оказывающее Услугу и допустившее нарушение требований Стандарта качества, ее руководителя, в соответствии с разделом 5 настоящего Стандарта качества.

7. Оценка качества Услуги

7.1. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

7.2. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п/п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель количества экскурсий, проведенных в отчётном периоде	100 %
2.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
3.	Показатель количества выставок, проведённых в отчетный период	100 %
4.	Показатель посещаемости музея	100 %
5.	Доля сотрудников с высшим образованием от общего числа сотрудников	40 %
6.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги «Публичный
показ музейных предметов,
музейных коллекций» (лицевая
сторона)

(ФИО начальника управления культуры
администрации городского округа
Солнечногорск Московской области

от

(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной
услуги**

Я,

(ФИО заявителя)

проживающий (ая) по адресу

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги

допущенное

(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта
качества)

в части следующих требований:

1.

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

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги «Публичный
показ музейных предметов,
музейных коллекций» (обратная
сторона)

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);
- 4.

_____;

5.

_____;

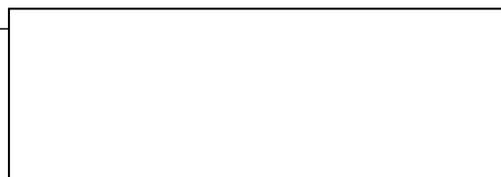
6.

_____.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____



паспорт серия _____ № _____
выдан _____

дата выдачи _____
контактный телефон _____

(подпись)

(дата)

Приложение 6
к приказу начальника
управления культуры администрации
городского округа Солнечногорск
Московской области
от 09.06.2022 г. № 95

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

Московская область
город Солнечногорск
2022 год

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги городского округа Солнечногорск Московской области "Реализация дополнительных общеразвивающих программ" (далее - Стандарт) является Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

1.2. Содержание Стандарта.

Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальных услуг городского округа Солнечногорск Московской области "Реализация дополнительных общеразвивающих программ" (далее - Услуга), категории потребителей, круг учреждений, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления.

1.3. Область распространения Стандарта.

Учреждения, в отношении которых применяется настоящий Стандарт качества предоставления Услуги, - муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования городского округа Солнечногорск Московской области, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее - учреждения, оказывающие Услугу):

№	Наименование учреждения	Адрес	Контактный телефон, E-mail
1.	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»	141503 Московская область город Солнечногорск улица Советская дом 3	телефон: 8(495) 994-10-48 soln_mudodshi@mosreg.ru
2.	Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств	141502 Московская область г. Солнечногорск - 2 Военный городок, 52/3	телефон: 8(4962)60-00-51 e-mail: soln_mudosdshi@mosreg.ru solsendschi@mail.ru
3.	Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа	141507, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Подмосковная (Тимоново мкр.), строение 50	Телефон: 8(4962) 63-67-55 e-mail: soln_mudotdshi@mosreg.ru

	искусств		
4.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств	141552 Московская область городской округ Солнечногорск, п.Менделеево, ул.Куйбышева д. 34	Телефон: 8 (495) 546-18-08 e-mail: oln_mboudomdshi@mosreg.ru

1.4. Стандарт определяется по следующим основным направлениям:

- условия обслуживания (удобство получения Услуги потребителем, вежливость персонала, время предоставления Услуги и т.п.);
- соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении Услуги (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);
- соблюдение санитарно-гигиенических норм;
- полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- квалификационные требования к персоналу, оказывающему Услугу.

1.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Услуги:

- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года);
- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 9 ноября 2018 г. N 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года N 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и городского округа Солнечногорск Московской области.

2. Требования к качеству предоставления Услуги

2.1. Сведения об Услуге.

Наименование Услуги: Реализация дополнительных общеразвивающих программ.

Содержание (предмет Услуги):

- обучение учащихся посредством реализации общеразвивающих программ;
- формирование духовно – нравственной личности, ее адаптации к жизни в обществе.

Учреждениями реализуются дополнительные общеразвивающие программы следующих направленностей:

Реализация дополнительных общеразвивающих программ		
№	Наименование учреждения	Направленность
1.	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»	Фортепиано
		Струнные инструменты (скрипка)
		Народные инструменты (баян, аккордеон, гитара, домра, балалайка, гусли звончатые)
		Духовые (флейта, блок-флейта, кларнет, труба, саксофон, тромбон) и ударные инструменты
		Хоровое пение
		Музыкальный фольклор
		Синтезатор
		Сольное пение
		Раннее эстетическое развитие (6,5 лет)
		Адаптированная образовательная программа «Музыкальное развитие для детей с ОВЗ»
2.	Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств	Духовые (флейта, блок-флейта, кларнет, труба, саксофон, тромбон) и ударные инструменты

		Музыкальный фольклор
		Гитара
		Аккордеон
		Сольное пение
		Раннее эстетическое развитие (6,5 лет)
3.	Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств	Фортепиано
		Народные инструменты (аккордеон, гитара, домра)
		Синтезатор
		Хоровое пение
		Музыкальный фольклор
		Хореография
		ИЗО и ДПИ
		Духовые (саксофон) инструменты
		Подготовительный класс (6,5 лет)
		Мир искусства (от 3 до 5 лет)
4.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств	Инструментальное исполнительство (фортепиано, синтезатор, скрипка, духовые (флейта, блок-флейта, кларнет, гобой, труба, саксофон, тромбон, валторна) и ударные инструменты, Народные инструменты (баян, аккордеон, гитара, домра, балалайка, гусли звончатые)
		Инструментальное исполнительство Подготовительное отделение
		Эстетическое отделение
		Хоровое пение
		Хореографическое искусство

		Вокал
		Художественное отделение
		Фольклорное отделение

Получатели Услуги: физические лица в возрасте от 5,5 лет (далее - учащиеся).

Единица измерения: количество учащихся.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования:

- 1) устав учреждения дополнительного образования;
- 2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- 3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;
- 4) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;
- 5) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;
- 6) муниципальные стандарты;
- 7) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 8) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

2.2.1. Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);
- 2) основные цели и виды деятельности;
- 3) организация деятельности учреждения;

- 4) управление учреждением;
- 5) имущество и средства учреждения;
- 6) реорганизация и ликвидация.

Устав должен быть утвержден Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области и зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.2. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении дополнительного образования используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) санитарные нормы и правила (СП 2.4.3648-20);
- 3) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование;
- 4) распоряжения и приказы главы администрации городского округа Солнечногорск Московской области и иные руководства в сфере дополнительного образования.

При оказании услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- 2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) иные инструкции.

Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- 1) положение о педагогическом Совете;
- 2) положение о методическом Совете;
- 3) положение о собрании трудового коллектива;
- 4) положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;
- 5) иные положения в сфере дополнительного образования.

2.2.3. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;
- 2) сертификаты на оборудование;
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.2.4. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

2.2.5. В учреждениях дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.3. Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования:

2.3.1. Учреждения дополнительного образования должно быть размещено в специально предназначенном здании в пределах пешеходно-транспортной доступности для населения.

2.3.2. Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения.

Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждении дополнительного образования должно быть не ранее 08-00, а их окончание - не позднее 20-00, для обучающихся в возрасте 16-18 лет допускается окончание занятий в 21.00 часов.

2.3.3. В здании учреждения, предоставляющего услугу по реализации дополнительных общеразвивающих программ, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);
 - б) специализированные помещения (актовый зал, студии и так далее);
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардеробная и так далее.

По размерам и состоянию помещения 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).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

2.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования:

2.4.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, и отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 2) иное оснащение.

2.4.2. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.4.3. Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

2.4.4. Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

2.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования кадрами и их квалификация:

2.5.1. Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения);
- 2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);

3) технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);

4) иные работники (концертмейстеры и так далее).

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

2.5.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.4. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

2.5.5. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

2.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.5.7. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

2.6. Требования к технологии оказания Услуги:

2.6.1. Учреждения дополнительного образования в сфере культуры предназначены для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

2.6.2. Услуга по реализации дополнительных общеразвивающих программ носит заявительный характер и предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

2.6.3. В учреждениях дополнительного образования детей в области культуры наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, оркестровых и тому подобных групп).

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть разновозрастные или разновозрастные.

2.6.4. Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования детей составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут;

2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 5-10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

2.6.6. Учреждения, оказывающие Услуги, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способности детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

2.6.7. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:

1) занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;

2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.

2.6.8. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области культуры строится на основании:

1) программ, разработанных учреждением и утвержденных педагогическим советом учреждения;

2) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных городским или областным экспертным советом.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

2.6.9. Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе.

При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности, учащихся учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования, порядка и правилах предоставления услуги должно быть доступно населению района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещение информации об учреждениях дополнительного образования в области культуры, о предоставляемых услугах, о достижениях учащихся в сети Интернет на официальном сайте учреждений;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться в средствах массовой информации.

2.7.4. В каждом учреждении дополнительного образования в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Учащийся и его родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

2.8. Критерии оценки качества услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ:

2.8.1. Критериями оценки качества по реализации дополнительных общеразвивающих программ:

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

2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.8.2. Качественную Услугу характеризуют:

1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

3) развитие творческих способностей учащихся;

4) самореализация и самовоспитание учащихся;

5) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;

7) результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

2.9. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

Индикаторы качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении	%	20
Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий	%	1
Доля преподавателей, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5	%	100

лет от общего числа преподавателей		
Доля педагогических кадров, имеющих квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную документами об образовании	%	100
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	%	Не менее 60

3. Контроль за качеством оказания Услуги

3.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.1.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль:

а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, конкурсов, выставок) или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги дополнительного образования в области культуры анализируются по каждому сотруднику учреждения и с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или иных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежеквартально на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого начальником Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области руководитель учреждения дополнительного образования в области культуры

представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

3.1.2. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области (начальник и специалист отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

3.1.3. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

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

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

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

4. Ответственность за качество оказания Услуги

4.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

4.2.1. Руководитель учреждения дополнительного образования обязан:

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

- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества дополнительного образования в области культуры;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения дополнительного образования в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг дополнительного образования и настоящего Стандарта.

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги «Реализация
дополнительных общеразвивающих
программ» (лицевая сторона)

(ФИО начальника Управления культуры администрации городского округа
Солнечногорск Московской области)

от _____
(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной
услуги**

Я, _____

_____,
(ФИО заявителя)
проживающий _____ (ая) _____ по _____ адресу

_____ (индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю _____ жалобу _____ от _____ имени

_____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги

_____,
допущенное

_____ (наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта качества)
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)

муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (обратная сторона)

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);
- 4.

_____;

5.

_____;

6.

_____.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____
паспорт серия _____ № _____
выдан _____
дата выдачи _____
контактный телефон _____

(подпись)

(дата)

Приложение 7
к приказу начальника
управления культуры
администрации городского
округа Солнечногорск
Московской области
от 09.06.2022 г. № 95

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в
области искусства»**

Московская область
город Солнечногорск
2022 год

1. Общие положения

1.1. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальных услуг городского округа Солнечногорск Московской области "Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусства" (далее - Стандарт) является Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

1.2. Содержание Стандарта.

Настоящий Стандарт определяет нормативно-правовую основу и содержание муниципальных услуг городского округа Солнечногорск Московской области "Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ" (далее - Услуга), категории потребителей, круг учреждений, предоставляющих Услугу, условия доступа к ней и требования к качеству ее предоставления.

1.3. Область распространения Стандарта.

Учреждения, в отношении которых применяется настоящий Стандарт качества предоставления Услуги, - муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования городского округа Солнечногорск Московской области, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному заданию (далее - учреждения, оказывающие Услугу):

№	Наименование учреждения	Адрес	Контактный телефон, E-mail
1.	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»	141503 Московская область город Солнечногорск улица Советская дом 3	телефон: 8(495) 994-10-48 soln_mudodshi@mosreg.ru
2.	Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств	141502 Московская область г. Солнечногорск - 2 Военный городок, 52/3	телефон: 8(4962)60-00-51 e-mail: soln_mudosdshi@mosreg.ru solsendschi@mail.ru
3.	Муниципальное учреждение дополнительного образования	141507, Московская область, г. Солнечногорск,	Телефон: 8(4962) 63-67-55 e-mail: soln_mudotdshi@mosreg.ru

	Тимоновская детская школа искусств	ул. Подмосковная (Тимоново мкр.), строение 50	
4.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств	141552 Московская область городской округ Солнечногорск, п. Менделеево, ул. Куйбышева д. 34	Телефон: 8 (495) 546-18-08 е- mail: oln_mboudomdshi@mosreg.ru

1.4. Стандарт определяется по следующим основным направлениям:

- условия обслуживания (удобство получения Услуги потребителем, вежливость персонала, время предоставления Услуги и т.п.);
- соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении Услуги (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);
- соблюдение санитарно-гигиенических норм;
- полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- квалификационные требования к персоналу, оказывающему Услуги.

1.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Услуги:

- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ;
- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 9 ноября 2018 г. N 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года);
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 года N 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к

организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и городского округа Солнечногорск Московской области.

2. Требования к качеству предоставления Услуги

2.1. Сведения об Услуге.

Наименование Услуги: реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства.

Содержание (предмет Услуги):

- обучение учащихся посредством реализации дополнительных предпрофессиональных программ;
- формирование духовно – нравственной личности, ее адаптации к жизни в обществе.

Учреждениями реализуются дополнительные предпрофессиональные программы следующих направленностей:

№	Направленность	Наименование учреждения
1.	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Фортепиано)	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»
2.		Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств
3.		Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств
4.		Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств
5.	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Живопись)	Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств
6.		Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств

7.		Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств
8.	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Народные инструменты)	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»
9.		Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств
10		Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств
11		Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств
12		Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»
13	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Духовые и ударные инструменты)	Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств
14		Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств
15		Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств
16		Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств
17	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Хореографическое творчество)	Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств
18		Муниципальное бюджетное

		образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств
19	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Струнные инструменты)	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»
20		Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств
21		Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств
22	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Хоровое пение)	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»
23		Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств
24		Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств
25		Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств
26	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Музыкальный фольклор)	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Солнечногорская детская школа искусств»
27		Муниципальное учреждение дополнительного образования Сенежская детская школа искусств
28		Муниципальное учреждение дополнительного образования Тимоновская детская школа искусств
29		Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования

		Менделеевская детская школа искусств
30	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства (Инструменты эстрадного оркестра)	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Менделеевская детская школа искусств

Получатели Услуги: физические лица в возрасте от 6,5 лет (далее - учащиеся).

Единица измерения: количество учащихся.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования:

- 1) устав учреждения дополнительного образования;
- 2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- 3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;
- 4) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;
- 5) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;
- 6) муниципальные стандарты;
- 7) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 8) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

2.2.1. Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);
- 2) основные цели и виды деятельности;
- 3) организация деятельности учреждения;
- 4) управление учреждением;
- 5) имущество и средства учреждения;
- 6) реорганизация и ликвидация.

Устав должен быть утвержден Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области и зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.2. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении дополнительного образования используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) санитарные нормы и правила (СП 2.4.3648-20);
- 3) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование;
- 4) распоряжения и приказы главы администрации городского округа Солнечногорск Московской области и иные руководства в сфере дополнительного образования.

При оказании услуги по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- 2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) иные инструкции.

Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- 1) положение о педагогическом Совете;
- 2) положение о методическом Совете;

- 3) положение о собрании трудового коллектива;
- 4) положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;
- 5) иные положения в сфере дополнительного образования.

2.2.3. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;
- 2) сертификаты на оборудование;
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.2.4. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

2.2.5. В учреждениях дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.3. Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования:

2.3.1. Учреждения дополнительного образования должно быть размещено в специально предназначенном здании в пределах пешеходно-транспортной доступности для населения.

2.3.2. Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения.

Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждении дополнительного образования должно быть не ранее 08-00, а их окончание - не позднее 20-00, для обучающихся в возрасте 16-18 лет допускается окончание занятий в 21.00 часов.

2.3.3. В здании учреждения, предоставляющего услугу по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);

б) специализированные помещения (актовый зал, студии и так далее);

2) дополнительные помещения:

а) гардеробная и так далее.

По размерам и состоянию помещения 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).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

2.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования:

2.4.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, и отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

2) иное оснащение.

2.4.2. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.4.3. Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

2.4.4. Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

2.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования кадрами и их квалификация:

2.5.1. Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения);
- 2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);
- 3) технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);
- 4) иные работники (концертмейстеры и так далее).

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

2.5.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.5.4. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

2.5.5. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

2.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.5.7. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

2.6. Требования к технологии оказания Услуги:

2.6.1. Учреждения дополнительного образования в сфере культуры предназначены для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

2.6.2. Услуга по реализации дополнительных предпрофессиональных программ носит заявительный характер и предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

2.6.3. В учреждениях дополнительного образования детей в области культуры наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, оркестровых и тому подобных групп).

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

2.6.4. Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования детей составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут;

2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

2.6.6. Учреждения, оказывающие Услуги, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способности детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

2.6.7. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:

1) занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;

2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.

2.6.8. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области культуры строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры;
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- 3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных городским или областным экспертным советом.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

2.6.9. Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе.

При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности, учащихся учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

2.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования, порядка и правилах предоставления услуги должно быть доступно населению района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта на официальном сайте Управления культуры в сети «Интернет»;

2) размещение информации об учреждениях дополнительного образования в области культуры, о предоставляемых услугах, о достижениях учащихся в сети Интернет на официальном сайте учреждений;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В каждом учреждении дополнительного образования в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Учащийся и его родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

2.8. Критерии оценки качества услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ:

2.8.1. Критериями оценки качества по реализации дополнительных предпрофессиональных программ:

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

2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.8.2. Качественную Услугу характеризуют:

1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

3) развитие творческих способностей учащихся;

4) самореализация и самовоспитание учащихся;

5) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;

7) результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

2.9. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

Индикаторы качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении	%	80
Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий	%	1
Доля преподавателей, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет от общего числа преподавателей	%	100
Доля педагогических кадров, имеющих квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную документами об образовании	%	100
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	%	Не менее 60

3. Контроль за качеством оказания Услуги

3.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.1.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
 - а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, конкурсов, выставок) или направлению деятельности учреждения);
 - б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги дополнительного образования в области культуры анализируются по каждому сотруднику учреждения и с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или иных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежеквартально на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого начальником Управления культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области руководитель учреждения дополнительного образования в области культуры представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

3.1.2. Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области (начальник и специалист отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

3.1.3. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в Управление культуры администрации городского округа Солнечногорск Московской области.

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

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

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

4. Ответственность за качество оказания Услуги

4.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

4.2.1. Руководитель учреждения дополнительного образования обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества дополнительного образования в области культуры;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения дополнительного образования в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг дополнительного образования и настоящего Стандарта.

Приложение
к Стандарту качества
муниципальной услуги «Реализация
дополнительных
предпрофессиональных программ»
(лицевая сторона)

(ФИО начальник Управления культуры администрации городского округа
Солнечногорск Московской области)

от _____
(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной
услуги**

Я, _____

_____,
(ФИО заявителя)

проживающий _____ (ая) _____ по _____ адресу

_____ (индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю _____ жалобу _____ от _____ имени

_____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги

_____,
допущенное

_____ (наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта качества)
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)

Приложение

к Стандарту качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ» (обратная сторона)

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);
- 4.

_____;

5.

_____;

6.

_____.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

--

дата выдачи _____

контактный телефон _____

(подпись)

(дата)