Приложение к приказу
от 11.03.2020 № 77

Стандарты качества
оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)
культуры в Заводоуковском городском округе

I. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) культуры в Заводоуковском городском округе (далее - Стандарт) является Департамент по социальным вопросам администрации Заводоуковского городского округа (далее – Учредитель).

1.2. Сфера применения Стандарта:

настоящий Стандарт распространяется на услуги (работы) в сфере культуры, предоставляемые (оказываемые) населению муниципальными автономными учреждениями культуры, финансируемые из средств бюджета Заводоуковского городского округа (далее – Учреждения).

1.3. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и доступности следующих муниципальных услуг (работ) в сфере культуры (далее – услуги (работы)), находящихся в ведении одной отрасли «Культура» в рамках установленных Уставом Заводоуковского городского округа полномочий:

1) организация и проведение культурно-массовых мероприятий;

2) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки:

- в стационарных условиях, вне стационара;

3) библиографическая обработка документов и создание каталогов;

4) формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов;

5) организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества;

6) организация показа концертов и концертных программ;

7) создание концертов и концертных программ;

8) создание экспозиций (выставок):

- в стационарных условиях, вне стационара;

9) организация и проведение выставок (экспозиций:

10) осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций;

11) формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций;

12 реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств;

13) реализация дополнительных общеразвивающих программ.

14) Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности

1.4. Услуги не оказываются в электронной форме.

1.5. Потребители услуг (работ):

1.5.1. Потребителями услуг (работ) в соответствии с перечнем услуг и работ являются:

Наименование услуг (работ)	**Категории потребителей услуг (работ)**
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Физические лица; юридические лица
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки - в стационарных условиях - вне стационара	Физические лица; юридические лица
Библиографическая обработка документов и создание каталогов	Физические лица; юридические лица
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов	Физические лица; юридические лица
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Физические лица
Организация показа концертов и концертных программ	Физические лица; юридические лица

Создание концертов и концертных программ	Физические лица; юридические лица
Создание экспозиций (выставок) - в стационарных условиях - вне стационара	Физические лица; юридические лица
Организация и проведение выставок (экспозиций)	Физические лица; юридические лица
Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций	Физические лица; юридические лица
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	Физические лица; юридические лица
Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств	Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	Физические лица
Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности	Физические лица; в интересах общества

1.6. Назначение Стандарта:

1.6.1. Учредитель в процессе применения Стандарта обеспечивает:

1) контроль соблюдения соответствующих стандартов качества услуги посредством осуществления контроля за соблюдением муниципальными учреждениями требований и условий, установленных для них муниципальными заданиями, в соответствии с постановлением администрации Заводоуковского городского округа от 30.09.2015 № 1385 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Заводоуковского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания» (далее – Постановление № 1385);

2) информирование потребителей услуг соответствующих стандартах качества услуги;

3) оценку соответствия качества фактически предоставленных услуг утвержденным стандартам качества услуги;

4) применение в соответствии с действующим законодательством по результатам оценки:

стимулирующих мер административного и финансового характера в отношении исполнителей услуги;

дисциплинарных мер в отношении руководителей исполнителей услуги;

5) использование требований стандарта качества услуги при разработке ведомственных целевых программ, муниципальных программ, а также при оценке потребности в предоставлении услуг.

1.6.2. Учреждения в процессе применения Стандарта обеспечивают:

1) наличие в публичном доступе стандартов качества предоставления услуг;

2) соблюдение стандартов качества услуги;

3) внутренний контроль за соблюдением стандартов качества услуги;

4) выработку предложений по совершенствованию стандартов качества услуги.

1.7. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуг:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

Указ Президента РФ от 24.12.2014 N 808 "Об утверждении Основ государственной культурной политики";

Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

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

Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

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

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

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

Федеральный закон от 03.11.2006 N 174-ФЗ "Об автономных учреждениях";

Федеральный закон от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

Федеральный закон от 08.05.2010г. №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих»;

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

«ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие Приказом Минкультуры РФ от 01.11.1994 № 736);

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований)

работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда»;

Приказ Минфина России от 21.07.2011 N 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта";

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

Приказ Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145 «Об утверждении порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств»;

Приказ Минобрнауки России от 25.10.2013 №1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам»;

Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации";

Приказ Минобрнауки России от 22.12.2014 N 1601 "О продолжительности рабочего времени (нормах часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников и о порядке определения учебной нагрузки педагогических работников, оговариваемой в трудовом договоре»;

Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 N 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;

Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения";

Приказ Минкультуры России от 10.11.2015 N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов"

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов";

Приказ Минкультуры России от 30.12.2015 N 3448 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа;

Приказ Минобрнауки России от 11.05.2016 N 536 "Об утверждении особенностей режима рабочего времени и времени отдыха педагогических и иных работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность";

Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 N 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

Закон Тюменской области от 28.12.2004 № 330 «О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области»;

Закон Тюменской области от 05.07.2013 № 63 «О регулировании отдельных отношений в сфере образования в Тюменской области»;

Устав муниципального образования Заводоуковский городской округ;

Решение Думы Заводоуковского городского округа от 26.02.2014 № 361 «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан при посещении Муниципального автономного учреждения культуры Заводоуковского городского округа "Заводоуковский краеведческий музей";

Распоряжение администрации Заводоуковского городского округа от 25.10.2012 N 1960 "Об утверждении Положения о муниципальных услугах (работах) Заводоуковского городского округа»;

Распоряжение администрации Заводоуковского городского округа от 30.09.2015 N 1385 "О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Заводоуковского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания».

1.8. Основные понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах Заводоуковского городского округа.

1.9. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемых услуг в сфере культуры.

1.9.1. Приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги[1];

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

1 Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.9.2. В соответствии со статьей 36.2 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 (далее – Основы законодательства о культуре) Учреждение на своем официальном сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» обеспечивает открытость и доступность информации в соответствии с установленными требованиями к содержанию и форме предоставления информации, а также техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг.

II. Требования к предоставлению муниципальных услуг (выполнению работ) в сфере культуры по типам учреждений культуры

2.1. Библиотеки

2.1.1. Требования к исполнителю услуг (работ)

1) Учреждение при оказании услуг (выполнении работ) руководствуется:

а) действующим законодательством Российской Федерации;

б) настоящим Стандартом;

в) Уставом Учреждения;

г) муниципальным заданием;

д) Правилами пользования библиотеками и иными локальными актами Учреждения, регламентирующими его деятельность.

2) Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в зданиях (помещениях), доступных для посетителей. К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен удобный и свободный подход для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, подъезд для специальной, в том числе пожарной техники.

Учреждение должно быть обеспечено необходимой для оказания услуг (выполнения работ) материально-технической базой, а также необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, при технической и финансовой возможности, оснащено телефонной связью и подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

3) Режим работы Учреждения определяется локальными актами Учреждения (Правила внутреннего трудового распорядка и (или) приказы о режиме работы) с

учетом соблюдения положений трудового законодательства РФ.

4) Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

В Учреждении с учетом функционального назначения должны быть предусмотрены следующие помещения (площади, зоны):

- для размещения и хранения фондов (абонемента, читального зала);

- для кафедр приема и выдачи документов из библиотечного фонда;

- для применения мультимедийных ресурсов, для обеспечения доступа к Национальной электронной библиотеке, и иных социально значимых услуг;

- для размещения автоматизированных рабочих мест;

- для проведения культурно-массовых и информационно-просветительских мероприятий, для размещения выставок и экспозиций;

- вспомогательные (служебные) помещения.

5) Помещения (площади, зоны) Учреждения, предназначенные для предоставления услуг с использованием сети «Интернет», должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами с учетом применения административных и организационных мер, технических, программно-аппаратных средств защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию (Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (далее – Закон о защите детей от информации)).

6) Помещения Учреждения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям безопасности труда, должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье работников Учреждения и пользователей (повышенная (пониженная) температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация, вредные и опасные факторы от ПЭВМ и т.п.), на качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

7) В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

8) Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием, и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям технических стандартов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

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

10) Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать оперативность получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретения научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

2.1.2. Требования к персоналу

1) Учреждение должно располагать необходимым числом работников (специалистов), отвечающих образовательному, квалификационному опыту персонала, в соответствии со штатным расписанием.

Определение штатной численности Учреждения осуществляется с применением Типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках и (или) норм труда на работы, утвержденных локальным актом Учреждения.

2) У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор (трудовой договор или дополнительное соглашение к трудовому договору в связи с введением эффективного контракта) в соответствии с трудовым законодательством РФ и Рекомендациями Минтруда России по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта (приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н).

3) Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, указанным в должностных инструкциях, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей. В соответствии со статьей 26 Федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (далее - Закон о библиотечном деле) работники Учреждения (отраслевые специалисты) подлежат периодической аттестации (один раз в пять лет), порядок которой установлен приказом Минкультуры России от 24.06.2016 № 1435 «Об утверждении Порядка проведения периодической аттестации работников библиотек». Иные работники Учреждения

(общеотраслевые специалисты) проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников на соответствие занимаемой должности, утвержденным локальным актом Учреждения.

4) Руководитель Учреждения назначается учредителем.

5) Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

2.1.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуг (выполнению работ)

1) Учреждение оказывает услугу (выполняет работу) бесплатно, но по своему усмотрению вправе оказывать услуги (выполнять работы) за плату в соответствии с уставом Учреждения.

Услуги (работы) оказываются (выполняются) в порядке общей очереди, за исключением иного (первоочередного) порядка оказания услуг, предусмотренного законодательством Российской Федерации о мерах по социальной поддержке населения и отдельных категорий граждан, с учетом соблюдения условий, указанных в подпункте 3) пункта 2.1.3. настоящего Стандарта.

Учреждение оказывает платные услуги (выполняет работы) в соответствии с Положением об оказании платных услуг и Правилами пользования библиотекой.

В соответствии со статьей 52 Основ законодательства о культуре, цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Учреждение устанавливает самостоятельно.

При организации платных мероприятий Учреждение может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Льготные категории потребителей услуг (работ) устанавливается Учреждением самостоятельно. В случае, когда потребитель имеет право на получение услуг по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения.

При получении платных услуг (работ) потребителю необходимо внести установленную оплату (наличный или безналичный расчет).

Сведения о видах предоставляемых услуг (оказываемых работ) Учреждения, а также копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, информация о порядке получения услуг на льготных условиях размещаются на официальном сайте Учреждения.

2) Сроки и порядок предоставления информации об услуге (работе):

а) Способ информирования, состав размещаемой информации, частота обновления информации:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Официальный сайт в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)	В соответствии с порядком предоставления информации муниципальным учреждением, размещением её на официальном сайте в сети Интернет[2]	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов
Официальный сайт учреждения	В соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах[3]	По мере необходимости, в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
Информационные стенды учреждения	Информация об учреждении, сведения о видах предоставляемых услуг (оказываемых работ), Правила пользования библиотекой	По мере необходимости обновления информации, изменения
	Информация о дате опубликования и средствах массовой информации, в которых опубликованы отчеты о деятельности и об использовании имущества, а также о сайтах в сети Интернет, на которых размещены отчеты[4]	После опубликования

б) Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации

2 Приказ Минфина России от 21.07.2011 N 86н.

3 Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277.

4 Постановление Правительства РФ от 18.10.2007 N 684 "Об утверждении Правил опубликования отчетов о деятельности автономного учреждения и об использовании закрепленного за ним имущества".

по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, брошюры, буклеты, устное оповещение, использование средств массовой информации, в том числе электронных, и др.).

в) Информационной продукции должен быть присвоен знак информационной продукции в соответствии с требованиями Закона о защите детей от информации (0+ , 6+ , 12+ , 16+ , 18+ и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

3) Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), порядок и сроки их представления:

Наименование услуги (работы)	**Перечень документов (сведений)**	**Порядок и сроки предоставления документов**
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	Запись в Учреждение осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт) (для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документа, удостоверяющего личность их законных представителей)	Для получения услуг (работ) потребителю необходимо обратиться в Учреждение (личное обращение) в соответствии с Правилами пользования библиотеками
Библиографическая обработка документов и создание каталогов	Документы от потребителя не требуются	-
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов	Документы от потребителя не требуются	-
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Для посещения платных мероприятий потребителю необходимо представить приобретенный билет установленного в Учреждении образца или иной документ, подтверждающий оплату. В иных случаях для посещения мероприятий документы не требуются	Документы представляются потребителем в порядке общей очереди в день проведения мероприятия, но не позднее 15 минут до начала проведения мероприятия
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного	Документы от потребителя не требуются	-

творчества		

4) Требования к объему, содержанию, периодичности и продолжительности оказания услуг (выполнения работ):

а) В соответствии с Постановлением № 1385 показатели, характеризующие объем и содержание услуг (работ), устанавливаются Учредителем в муниципальном задании Учреждения.

б) Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ):

Наименование услуги (работы)	**Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ)**
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения, в соответствии с Правилами пользования библиотеками, планом Учреждения на конкретный календарный период
Библиографическая обработка документов и создание каталогов	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Осуществляется в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период, с учетом расписания занятий клубных формирований Учреждения

5) Результат получения услуги (работы)

В соответствии со статьей 7 Закона о библиотечном деле пользователь библиотеки имеет право:

- стать пользователем библиотек по предъявлению документа, удостоверяющего его личность (несовершеннолетний в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность его законного представителя);

- бесплатно получать в Учреждении информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

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

- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;

- получать документы или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Положением об оказании платных услуг Учреждения, либо утвержденным локальным актом Учреждения (далее - Положение о платных услугах), и Правилами пользования библиотекой, утвержденными Учреждением по согласованию с Учредителем (далее - Правила пользования библиотекой).

В соответствии со статьей 8 Закона о библиотечном деле, с Приказом Минкультуры России от 10.11.2015 N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов" Учреждения обеспечивают условия доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания.

6) Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании услуг (выполнении работ):

а) Нарушение Правил пользования библиотеками.

б) Непредставление или неполное представление документов, предусмотренных подпунктом 3) пункта 2.1.3. настоящего Стандарта.

в) Посещение Учреждения потребителем в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения или социально-неадекватном состоянии (беспричинная грубость, враждебный настрой, агрессивность).

г) Отсутствие возможности оказания услуг (выполнения работ) в случаях:

- обращения потребителя в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения (вне графика работы учреждения или расписания занятий клубного формирования);

- обращения потребителя с целью получения услуг (работ), не предусмотренных Правилами пользования библиотекой и (или) Положением о платных услугах, иным локальным актом Учреждения;

- несоответствие обращения потребителя содержанию услуги;

- несоответствия возраста потребителя условиям предоставления работы (услуги).

7) Приостановление оказания услуг (выполнения работ) - отмена и (или) перенос занятий в клубных формированиях; отмена и (или) перенос мероприятий, организаторами которых являются Учреждения, допускается по следующим основаниям:

- технический сбой в работе электронных ресурсов Учреждения в случае оказания услуг (выполнения работ) посредством использования сети «Интернет»;

- болезнь специалиста, непосредственно оказывающего услугу (выполняющего работу);

- аварийная ситуация в помещениях и (или) на территориях Учреждения, где осуществляется непосредственное оказание услуг (выполнение работ);

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

- неблагоприятные климатические (погодные) условия:

а) официальное объявление ГУ МЧС России по Тюменской области, комиссией по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности города Тюмени о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;

б) официальные данные (прогноз) Тюменского гидрометеоцентра и (или) объявление ГУ МЧС России по Тюменской области об аномально холодной погоде (среднесуточная температура воздуха ниже климатической нормы на 10 градусов и более) с температурой атмосферного воздуха ниже -25 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра 2 и более м/сек или с температурой атмосферного воздуха ниже -30 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра менее 2 м/сек.

- санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия, в том числе официально объявленный карантин в соответствии с решениями штаба санитарно-противоэпидемической комиссии города Тюмени, санитарно-противоэпидемической комиссии Правительства Тюменской области, оперативного Штаба по предупреждению распространения заболеваемости ОРВИ и гриппом Тюменской области.

2.2. Музеи, клубные учреждения (культурно-досуговый центр, центр культуры и досуга)

Клубные учреждения (культурно-досуговый центр, центр культуры и досуга) включают в себя:

- Дворец культуры;
- Дом культуры;
- Клуб.

2.2.1. Требования к исполнителю услуг (работ)

1) Учреждение при оказании услуг (выполнении работ) руководствуется:

а) действующим законодательством Российской Федерации;

б) настоящим Стандартом;

в) Уставом Учреждения;

г) муниципальным заданием;

д) локальными актами Учреждения, регламентирующими его деятельность.

2) Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в зданиях (помещениях), доступных для посетителей. К зданиям (помещениям) Учреждения должен быть обеспечен удобный и свободный подход для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, подъезд для специальной, в том числе пожарной техники.

Учреждение должно быть обеспечено необходимой для оказания услуг (выполнения работ) материально-технической базой, а также необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания, при технической и финансовой возможности, оснащено телефонной связью и подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

3) Режим работы Учреждения определяется локальными актами Учреждения (Правила внутреннего трудового распорядка, приказы о режиме работы) с учетом соблюдения положений трудового законодательства РФ.

4) Помещения Учреждения должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

5) Для оказания услуг (выполнения работ) в Учреждении клубного типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительные залы;

- репетиционные помещения;

- помещения для занятий клубных формирований;

- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного оказания услуг (выполнения работ);

- вспомогательные (служебные) и технические помещения;

- фойе;

- гардероб;

- санитарные узлы.

Помещения Учреждения клубного типа по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать необходимые условия для проведения в них мероприятий, занятий клубных формирований с учетом специфики их вида и формы проведения.

6) Помещения Учреждения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям безопасности труда, должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье работников Учреждения и потребителей (повышенная (пониженная) температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация, вредные и опасные факторы от ПЭВМ и т.п.), на качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

7) В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

8) Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием, и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям технических стандартов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг (выполняемых работ).

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

2.2.2. Требования к персоналу

1) Учреждение должно располагать необходимым числом работников (специалистов), отвечающих образовательному, квалификационному опыту персонала, в соответствии со штатным расписанием.

Определение штатной численности Учреждения осуществляется с применением Типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа, в музеях и других организациях музейного типа и (или) норм труда на работы, утвержденных локальным актом Учреждения.

2) У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

С каждым работником должен быть заключен трудовой договор (трудовой договор или дополнительное соглашение к трудовому договору в связи с введением эффективного контракта) в соответствии с трудовым законодательством РФ и Рекомендациями Минтруда России по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта (приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н).

3) Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, указанным в должностных инструкциях, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

Работники Учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников на соответствие занимаемой должности, утвержденным локальным актом Учреждения.

4) Руководитель Учреждения назначается учредителем.

5) Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

2.2.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуг (выполнению работ)

1) Учреждение оказывает услугу (выполняет работу) бесплатно, но по своему усмотрению вправе оказывать услуги (выполнять работы) за плату в соответствии с уставом Учреждения.

Услуги (работы) оказываются (выполняются) в порядке общей очереди, за исключением иного (первоочередного) порядка оказания услуг, предусмотренного

законодательством Российской Федерации о мерах по социальной поддержке населения и отдельных категорий граждан, с учетом соблюдения условий, указанных в подпункте 3) пункта 2.2.3. настоящего Стандарта.

Учреждение оказывает платные услуги (выполняет работы) в соответствии с Положением об оказании платных услуг.

В соответствии со статьей 52 Основ законодательства о культуре, цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Учреждение устанавливает самостоятельно.

При организации платных мероприятий Учреждение может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Льготные категории потребителей услуг (работ) устанавливается Учреждением самостоятельно. В случае, когда потребитель имеет право на получение услуг по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения.

Лицам, не достигшим восемнадцати лет, гражданам, достигшим пенсионного возраста, дающего право на страховую пенсию, героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, студентам (курсантам), обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, инвалидам, многодетным семьям предоставляется право на бесплатное посещение муниципального музея. Порядок бесплатного посещения музея установлен Решением Думы Заводоуковского городского округа от 26.02.2014 № 361 «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан при посещении Муниципального автономного учреждения культуры Заводоуковского городского округа "Заводоуковский краеведческий музей".

При получении платных услуг (работ) потребителю необходимо внести установленную оплату (наличный или безналичный расчет).

Сведения о видах предоставляемых услуг (оказываемых работ) Учреждения, а также копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, информация о порядке получения услуг на льготных условиях размещаются на официальном сайте Учреждения.

2) Сроки и порядок предоставления информации об услуге (работе):

а) Способ информирования, состав размещаемой информации, частота обновления информации:

Способ информирования	**Состав размещаемой информации**	**Частота обновления информации**
Официальный сайт в	В соответствии с порядком	Не позднее 5 рабочих дней,

сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)	предоставления информации муниципальным учреждением, размещением на официальном сайте в сети Интернет[2]	следующих за днем принятия (издания, изменения) документов
Официальный сайт учреждения	В соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах[3]	По мере необходимости, в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений
Информационные стенды учреждения	Информация об учреждении, сведения о видах предоставляемых услуг (оказываемых работ)	По мере необходимости обновления информации, изменения
	Информация о дате опубликования и средствах массовой информации, в которых опубликованы отчеты о деятельности и об использовании имущества, а также о сайтах в сети Интернет, на которых размещены отчеты[4]	После опубликования

б) Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, брошюры, буклеты, устное оповещение, использование средств массовой информации, в том числе электронных, и др.).

в) Информационной продукции должен быть присвоен знак информационной продукции в соответствии с требованиями Закона о защите детей от информации (0+ , 6+ , 12+ , 16+ , 18+ и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

3) Ичерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг (работ), порядок и сроки их представления:

Наименование услуги (работы)	**Перечень документов (сведений)**	**Порядок и сроки предоставления документов**
Организация деятельности клубных	При оформлении записи в клубное формирование потребителю необходимо представить следующие сведения и	Порядок и сроки приема документов для оформления записи

формирований и формирований самодеятельного народного творчества	документы: а) письменное заявление о приеме в клубное формирование установленного в учреждении образца (для ребенка, не достигшего 14 лет - письменное заявление родителя (законного представителя)); б) медицинское заключение (сведения) о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний для занятия соответствующим видом деятельности[5]; в) дата рождения, основное место работы (учебы), адрес и телефон места работы, адрес места жительства и контактный телефон[6]; г) паспортные данные (в случае заключения договора на оказание платных услуг (выполнение работ); д) согласие на обработку персональных данных (согласие для несовершеннолетних – заполняется родителями (или иными законными представителями ребенка)	потребителей в клубное формирование и формирование самодеятельного народного творчества, требования к уровню подготовки потенциальных участников клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества устанавливаются локальным актом Учреждения (Положение о клубном формировании)
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Для посещения платных мероприятий потребителю необходимо представить приобретенный билет установленного в Учреждении образца или иной документ, подтверждающий оплату. В иных случаях для посещения мероприятий документы не требуются	Документы представляются потребителем в порядке общей очереди в день проведения мероприятия, но не позднее 15 минут до начала проведения мероприятия
Организация показа концертов и	Для посещения платных мероприятий потребителю необходимо представить	Документы представляются

5 В случае отказа от предоставления медицинского заключения (сведений) потребитель (для несовершеннолетних детей – законный представитель) в заявлении о приеме в клубное формирование указывает о своем отказе, о том, что он ознакомлен со спецификой занятий и несет персональную ответственность за свое здоровье (для несовершеннолетних детей - за здоровье ребенка).

6 Сведения предоставляются пользователем для внесения информации в журнал учета работы клубного формирования в соответствии с Решением Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 № 10.

концертных программ	приобретенный билет установленного в Учреждении образца или иной документ, подтверждающий оплату. В иных случаях для посещения мероприятий документы не требуются	потребителем в порядке общей очереди в день проведения мероприятия, но не позднее 15 минут до начала проведения
Создание концертов и концертных программ	Документы от потребителя не требуются	-
Создание экспозиций (выставок): - в стационарных условиях; - вне стационара	Документы от потребителя не требуются	-
Организация и проведение выставок (экспозиций)	Для посещения платных экспозиции (выставок) потребителю необходимо представить приобретенный билет установленного в Учреждении образца или иной документ, подтверждающий оплату. В иных случаях для посещения мероприятий документы не требуются	Документы представляются потребителем в порядке общей очереди в день проведения экспозиции (выставки), но не позднее 15 минут до начала проведения мероприятия
Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций	Документы от потребителя не требуются	-
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	Документы от потребителя не требуются	-

4) Требования к объему, содержанию, периодичности и продолжительности оказания услуг (выполнения работ):

а) В соответствии с Постановлением № 1385 показатели, характеризующие объем и содержание услуг (работ), устанавливаются Учредителем в муниципальном задании Учреждения.

б) Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ):

Наименование услуги (работы)	**Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ)**
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения, в соответствии с Положением(ями) о клубном(ых) формировании(ях) Учреждения, с учетом расписания занятий клубных формирований Учреждения
Организация мероприятий	Осуществляется в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Организация показа концертов и концертных программ	Осуществляется в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Создание концертов и концертных программ	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	Осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период

5) Результат получения услуг (работ):

В соответствии со ст. 10 Основ законодательства о культуре каждый человек имеет право на все виды творческой деятельности в соответствии со своими интересами и способностями, на приобщение к культурным ценностям.

В соответствии со ст. 35 Федерального закона от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" музеи организовывают и обеспечивают доступ граждан к музейным предметам и музейным коллекциям
в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации". Порядок и условия доступа к музейным предметам и музейным коллекциям доводятся музеями до сведения граждан.

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 09.09.2015 N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения" Учреждения культуры (культурно-досуговые учреждения) обеспечивают условия доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения.

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 16.11.2015 N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов" музеи обеспечивают условия доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями.

6) Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании услуг (выполнении работ):

а) Непредставление или неполное представление документов, предусмотренных подпунктом 3) пункта 2.2.3. настоящего Стандарта.

б) Посещение Учреждения потребителем в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения или социально-неадекватном состоянии (беспричинная грубость, враждебный настрой, агрессивность).

в) Отсутствие возможности оказания услуг (выполнения работ) в случаях:

- обращения потребителя в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения (вне графика работы учреждения или расписания занятий клубного формирования);

- обращения потребителя с целью посещения мероприятия,

непредусмотренного планом проведения мероприятий Учреждения;

- на момент обращения потребителя отсутствуют свободные места в Учреждении и (или) завершилась продажа (распространение) билетов, или завершился срок приема документов в клубные формирования;

- несоответствия возраста потребителя условиям предоставления работы (услуги);

- при наличии заключения учреждения здравоохранения о медицинском состоянии потребителя, не позволяющем посещать Учреждение;

- причинение ущерба оборудованию, либо помещениям учреждения потребителем работы (услуги);

- болезнь специалиста, непосредственно оказывающего услугу (выполняющего работу);

- летнего периода (перерыв в творческом сезоне).

г) Приостановление оказания услуг (выполнения работ) по основаниям, предусмотренным подпунктом 7) пункта 2.2.3. настоящего Стандарта.

7) Приостановление оказания услуг (выполнения работ) - отмена и (или) перенос занятий в клубных формированиях; отмена и (или) перенос мероприятий, организаторами которых являются Учреждения, в том числе массовых мероприятий с количеством участников от 50-ти и более человек, запланированных для проведения в стационарных или временных сооружениях, а также на открытых площадках (парки, сады, скверы, бульвары, улицы, площади и др.), допускается по следующим основаниям:

а) Неблагоприятные климатические (погодные) условия:

- официальное объявление ГУ МЧС России по Тюменской области, комиссией по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности города Тюмени о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;

- официальные данные (прогноз) Тюменского гидрометеоцентра и (или) объявление ГУ МЧС России по Тюменской области об аномально холодной погоде (среднесуточная температура воздуха ниже климатической нормы на 10 градусов и более) с температурой атмосферного воздуха ниже -25 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра 2 и более м/сек или с температурой атмосферного воздуха ниже -30 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра менее 2 м/сек.

б) Санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия, в том числе официально объявленный карантин в соответствии с решениями штаба санитарно-противоэпидемической комиссии города Тюмени, санитарно-противоэпидемической комиссии Правительства Тюменской области, оперативного

Штаба по предупреждению распространения заболеваемости ОРВИ и гриппом Тюменской области.

2.3. Детская школа искусств

2.3.1. Требования к исполнителю услуг (работ)

1) Учреждения при оказании услуг (выполнении работ) руководствуются:

а) действующим законодательством Российской Федерации;

б) настоящим Стандартом;

в) Уставом Учреждения;

г) лицензией на осуществление образовательной деятельности;

д) образовательными программами, которые реализуются в Учреждении;

е) муниципальным заданием;

ж) локальными актами Учреждения, регламентирующими его деятельность;

2) Требования к исполнителям услуг:

а) Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, обеспечено необходимой для оказания услуг материально-технической базой, а также средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

б) Здание (помещения) Учреждения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Здания (помещения) Учреждений должны соответствовать санитарно-

эпидемиологическим требованиям, установленным в СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» (далее – СанПиН 2.4.4.3172-14).

в) Для оказания услуг в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

помещения, в которых организуются обучающие занятия;

иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного оказания услуг;

вспомогательные (служебные) и технические помещения;

фойе;

гардероб;

санитарные узлы.

Рекомендуемые состав и площади помещений, в которых организуются занятия различной направленности в рамках реализации дополнительных общеобразовательных программ, обеспечиваются Учреждениями в соответствии с Приложением № 1 СанПиН 2.4.4.3172-14.

Помещения Учреждения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям к безопасности труда, должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемых услуг, на здоровье обучающихся, работников Учреждения, пользователей (повышенная (пониженная) температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация, вредные и опасные факторы от ПЭВМ и т.п.), в том числе с учетом рекомендаций Минобрнауки России по созданию и функционированию системы управления охраной труда и обеспечением безопасности образовательного процесса в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Минобрнауки России от 25.08.2015 № 12-1077).

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

г) Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям технических стандартов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и

систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

д) Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения (Правилами внутреннего трудового распорядка, приказ Учреждения) с учетом соблюдения положений трудового законодательства, а также Продолжительности рабочего времени (нормы часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников и Порядка определения учебной нагрузки педагогических работников, оговариваемой в трудовом договоре, утвержденных приказом Минобрнауки России от 22.12.2014 № 1601.

2.3.2. Требования к персоналу

1) Учреждение должно располагать необходимым числом работников (специалистов), отвечающих образовательному, квалификационному опыту персонала, в соответствии со штатным расписанием Учреждения. Определение штатной численности Учреждения осуществляется с учетом соблюдения федеральных государственных требований и (или) особенностей реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ.

2) У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

3) С каждым работником должен быть заключен трудовой договор (трудовой договор или дополнительное соглашение к трудовому договору в связи с введением эффективного контракта) в соответствии с трудовым законодательством и Рекомендациями Минтруда России по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта (приказ Минтруда России от 26.04.2013 № 167н).

4) Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, указанным в должностных инструкциях, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

5) Работники Учреждения (за исключением педагогических работников) один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников на соответствие занимаемой должности, утвержденным локальным актом Учреждения.

6) Аттестация педагогических работников в целях подтверждения соответствия педагогических работников занимаемым ими должностям проводится один раз в пять лет на основе оценки их профессиональной деятельности аттестационными комиссиями, самостоятельно формируемыми Учреждениями в соответствии с приказом Минобрнауки России от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (далее – Порядок проведения аттестации) и Разъяснениями по применению Порядка проведения аттестации (письмо Минобрнауки России № 08-1933, Профсоюза работников народного образования и науки РФ № 505 от 03.12.2014).

Аттестация педагогических работников в целях установления квалификационной категории проводится по их желанию. По результатам аттестации педагогическим работникам устанавливается первая или высшая квалификационная категория. Квалификационная категория устанавливается сроком на 5 лет. Срок действия квалификационной категории продлению не подлежит. Аттестация педагогических работников в целях установления квалификационной категории проводится в соответствии с Порядком проведения аттестации, административным регламентом предоставления государственной услуги «Проведение аттестации педагогических работников образовательных организаций, находящихся в ведении Тюменской области, муниципальных и частных образовательных организаций», утвержденным распоряжением Департамента образования и науки Тюменской области от 18.06.2013 № 3-р.

7) Кандидаты на должность руководителя Учреждения и руководитель Учреждения проходят обязательную аттестацию.

8) Руководитель Учреждения назначается учредителем.

9) Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

2.3.3. Требования к порядку (процедуре) и условиям оказания услуг

1) Учреждение оказывает услугу (выполняет работу) бесплатно, но по своему усмотрению вправе оказывать услуги (выполнять работы) за плату в соответствии с уставом Учреждения, с Законом об образовании, Основами законодательства о культуре.

Услуги (работы) оказываются (выполняются) в порядке общей очереди, за исключением иного (первоочередного) порядка оказания услуг, предусмотренного законодательством Российской Федерации о мерах по социальной поддержке населения и отдельных категорий граждан, с учетом соблюдения условий, указанных в подпункте 3) пункта 2.3.3. настоящего Стандарта.

Учреждение оказывает платные услуги в соответствии с Положением об оказании платных услуг. Цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Учреждение устанавливает самостоятельно (статья 52 Основ законодательства о культуре).

При получении платных услуг потребителю необходимо внести установленную оплату (наличный или безналичный расчет).

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании), Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», Положением об оказании платных услуг (образовательных услуг) Учреждения, утвержденным локальным актом Учреждения, в целях обеспечения доступности услуг дополнительного образования, Учреждения дополнительного образования могут самостоятельно устанавливать льготные категории потребителей, условия и порядок предоставления льгот и размер предоставляемой льготы от стоимости платных услуг при наличии материально-технических и финансовых возможностей (в том числе дети из малоимущих многодетных семей, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, дети-инвалиды, дети с ограниченными возможностями здоровья, иные категории потребителей).

В случае, когда потребитель имеет право на получение услуг по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения.

Сведения о видах предоставляемых услуг (оказываемых работ) Учреждения, а также копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, информация о порядке получения услуг на льготных условиях размещаются на официальном сайте Учреждения.

2) Сроки и порядок информирования потребителей.

а) Способ информирования, состав размещения информации, частота обновления информации:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Официальный сайт в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)		Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов

	В соответствии с порядком предоставления информации муниципальным учреждением, размещением её на официальном сайте в сети Интернет[2]	
Официальный сайт Учреждения	В соответствии со ст.29 Закона об образовании; Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации[7]; Требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации[8]	Информация подлежит обновлению не позднее 10 рабочих дней после их изменений
	Информация о порядке приема детей в Учреждение	Не позднее, чем за 14 календарных дней до начала приема документов[9]
Информационные стенды Учреждения	Информация об учреждении, сведения о видах предоставляемых услуг (оказываемых работ),	По мере необходимости обновления информации, изменения

7 Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582

8 Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 N 785

9 Приказ Минкультуры России от 14.08.2013 N 1145

	Информация о дате опубликования и средствах массовой информации, в которых опубликованы отчеты о деятельности и об использовании имущества, а также о сайтах в сети Интернет, на которых размещены отчеты[4]	После опубликования
	Информация о порядке приема детей в Учреждение	Не позднее, чем за 14 календарных дней до начала приема документов

б) Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

в) Информационной продукции должен быть присвоен знак информационной продукции в соответствии с требованиями Закона о защите детей от информации (0+ , 6+ , 12+ , 16+ , 18+ и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении зрелищного мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

3) Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг, порядок и сроки их представления.

Для получения услуг потребителю (законному представителю) необходимо ознакомиться с порядком (условиями, требованиями) приема на обучение по образовательной программе (выбранному направлению обучения) и представить следующий пакет документов:

Наименование услуги	Перечень документов (сведений)	Порядок и сроки предоставления документов

Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств	Заявление установленного в Учреждении образца; Фото размера 3*4 см (4 шт.); Копия свидетельства о рождении или иного документа удостоверяющего личность; Копия документа, удостоверяющего личность подающего заявление родителя (законного представителя) ребёнка; Медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка (при приеме на обучение по программам в области хореографического искусства).	Документы предоставляются в приемную комиссию в сроки, указанные в Уставе учреждения, в Правилах приёма и отбора поступающих
Реализация дополнительных общеразвивающих программ		
Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности	-	-

Порядок приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств утверждён приказом Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145.

Порядок приема на обучение по дополнительным общеразвивающим программам разрабатывается и утверждается локальным актом Учреждения самостоятельно с учетом соблюдения общих требований к приему на обучение в образовательную организацию, предусмотренных статьей 55 Закона об образовании. При необходимости (учитывая специфику освоения дополнительных общеразвивающих программ) Учреждения самостоятельно устанавливают вступительные испытания.

4) Требования к объему, содержанию, периодичности и продолжительности оказания услуг (выполнения работ):

а) В соответствии с Постановлением 1385 показатели, характеризующие объем и содержание услуг (работ), устанавливаются Учредителем в муниципальном задании Учреждения.

Количество детей, принимаемых в Учреждения для обучения по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным и общеразвивающим программам, определяется в соответствии с муниципальным заданием, дополнительным набором вне рамок муниципального задания (при наличии возможности и с учетом материально-технической базы Учреждения), требованиями СанПиН 2.4.4.3172-14, Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденного приказом Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

б) В соответствии с Законом об образовании Учреждения обеспечивают открытость и доступность информации на своих официальных сайтах в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в том числе для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

в) Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

- показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

- показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

- показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;

- показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

г) Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ):

Наименование услуги (работы)	**Периодичность и продолжительность оказания услуг (выполнения работ)**
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Осуществляется в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности	Осуществляется в соответствии с планом Учреждения на конкретный календарный период
Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	Периодичность и продолжительность оказания услуг, содержание дополнительных предпрофессиональных программ определяется образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в соответствии с федеральными государственными требованиями.
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	Периодичность и продолжительность оказания услуг, содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность, а также договором об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам, если услуга оказывается на платной основе (Типовая форма договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам утверждена приказом Минобрнауки России от25.10.2013 № 1185)

5) Результат получения услуг:

В соответствии со ст. 75 Закона об образовании дополнительное образование детей и взрослых направлено на формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, а также на организацию их свободного времени. Дополнительное образование детей обеспечивает их адаптацию к жизни в обществе, профессиональную ориентацию, а также выявление и поддержку детей, проявивших выдающиеся способности.

В соответствии со ст. 83 Закона об образовании художественное образование и эстетическое воспитание граждан осуществляются посредством реализации образовательных программ в области искусств. Реализация образовательных программ в области искусств основана на принципах непрерывности и преемственности и направлена на выявление одаренных детей и молодежи в раннем возрасте, профессиональное становление, развитие обучающихся, основанное на возрастных, эмоциональных, интеллектуальных и физических факторах, а также последовательное прохождение взаимосвязанных этапов профессионального становления личности.

Дополнительные предпрофессиональные программы в области искусств реализуются в целях выявления одаренных детей в раннем возрасте, создания условий для их художественного образования и эстетического воспитания, приобретения ими знаний, умений, навыков в области выбранного вида искусств, опыта творческой деятельности и осуществления их подготовки к получению профессионального образования в области искусств.

6) Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании услуг:

а) Непредставление или неполное представление документов, предусмотренных подпунктом 3) пункта 2.3.3 настоящего Стандарта.

б) Наличие медицинских противопоказаний для освоения образовательной программы (посещения выбранного направления обучения);

в) Неуспешное прохождение вступительных испытаний (при наличии вступительных испытаний).

г) Нарушение порядка приема на обучение по образовательной программе (выбранному направлению обучения);

д) Отсутствие возможности оказания услуг в случаях:

- отсутствия свободных мест в Учреждении;

- обращения потребителя в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения (вне графика работы Учреждения);

- обращения потребителя с целью получения услуг, непредусмотренных уставом Учреждения и (или) Положением об оказании платных услуг;

е) Приостановление оказания услуг по основаниям, предусмотренным подпунктом 7 пункта 2.3.3. настоящего Стандарта.

7) Приостановление оказания услуг, допускается по следующим основаниям:

а) Болезнь специалиста, непосредственно оказывающего услугу.

в) Неблагоприятные климатические (погодные) условия:

- официальное объявление ГУ МЧС России по Тюменской области, комиссией по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности города Тюмени о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;

- официальные данные (прогноз) Тюменского гидрометеоцентра и (или) объявление ГУ МЧС России по Тюменской области об аномально холодной погоде (среднесуточная температура воздуха ниже климатической нормы на 10 градусов и более) с температурой атмосферного воздуха ниже -25 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра 2 и более м/сек или с температурой атмосферного воздуха ниже -30 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра менее 2 м/сек.

б) Санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия, в том числе официально объявленный карантин в соответствии с решениями штаба санитарно-противоэпидемической комиссии города Тюмени, санитарно-противоэпидемической комиссии Правительства Тюменской области, оперативного Штаба по предупреждению распространения заболеваемости ОРВИ и гриппом Тюменской области.

III. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги (работы), несоблюдение Стандарта

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее - Закон об обращениях граждан), настоящим Стандартом граждане вправе направить жалобу (равнозначно - обращение) на несоблюдение настоящего Стандарта

руководителю Учредителя или руководителю Учреждения при личном приеме или в форме письменного обращения.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления его в Учреждение (Учредителю).

3.4. Обращения, поступившие в Учреждение (Учредителю) в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассмотрение обращения может сопровождаться с выездом на место.

3.5. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (пункт 1 статьи 12 Закона об обращениях граждан).

3.6. В случае, если в письменном или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или Учредителя, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения (Учредителя) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение (Учредителю). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

IV. Порядок контроля за оказанием услуг (выполнением работ)

4.1. Контроль за оказанием услуг (выполнением работ), в том числе за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется:

а) Учреждением путем проведения внутреннего контроля;

б) Учредителем путем проведения контроля за выполнением муниципального задания, в соответствии с Постановлением № 1385.