



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КОРОЛЁВ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ

П Р И К А З

30. 02. 2016

№ 97

Об утверждении Стандартов качества оказания муниципальных услуг в области культуры"

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в области культуры, в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», руководствуясь статьями 40, 40.1, 61, бюджетного кодекса

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры и дополнительного образования города Королёва (приложения 1 - 5)
2. Начальнику отдела обеспечения деятельности Комитета и учреждений культуры (Дворников А.В.) организовать работу по размещению сведений об утверждении Стандартов качества оказания муниципальных услуг на официальном сайте Комитета по культуре администрации городского округа Королёв Московской области.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета по культуре

Ю.И. Тимохин

## **Приложение 1.**

# **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

## **1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере библиотечного обслуживания (далее - Стандарт) - комитет по культуре города Королёва. Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим и юридическим лицам муниципальным бюджетным учреждением "Централизованная библиотечная система г. Королёва" (далее - Учреждение), и устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной услуги в области библиотечного обслуживания.

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (далее - Услуга).

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и Учреждением.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.4. В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия: муниципальная услуга - Услуга, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей потребителей Услуги; качество Услуги - совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителей Услуги в соответствии с установленными требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Алтайского края и органов местного самоуправления; Учреждение - единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные общедоступные библиотеки города Королёва и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда. Учреждение включает Центральную городскую библиотеку, Центральную детскую библиотеку, библиотеки-филиалы;

потребитель Услуги - физическое или юридическое лицо, обратившееся в Учреждение за получением Услуги; основной персонал Учреждения - работники Учреждения, непосредственно оказывающие Услугу, а также их непосредственные руководители (директор, заместитель директора, заведующий отделом (сектором) библиотечной системы, заведующий библиотекой-филиалом, заведующий отделом (сектором) библиотеки, главный библиотекарь, главный библиограф библиотечной системы (библиотеки), ведущий библиотекарь, ведущий библиограф, ведущий методист библиотечной системы (библиотеки), библиотекарь, библиограф).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 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";  
приказ Министерства культуры России от 30.12.2014 N 2477 "Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках";

## 2. Требования к качеству предоставления Услуги

### 2.1. Сведения об Услуге.

Услуга заключается в осуществлении библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей муниципальных библиотек в соответствии с муниципальным заданием Учреждения.

Услуга оказывается путем выдачи документов (печатных, электронных, аудиовизуальных), содержащихся в фондах Учреждения, потребителям Услуги в читальных залах, на абонементы, по внутрисистемному книгообмену в соответствии с правилами пользования библиотекой; выдачи информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования; предоставления доступа к электронным документам.

Единица измерения Услуги - одно посещение Учреждения потребителем Услуги.

### 2.2. Результат предоставления Услуги.

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

Услуга предоставляется бесплатно.

### 2.3. Система показателей (характеристик) качества Услуги.

№ п/п	Показатели качества Услуги	Значение индикатора	Значение индикатора (баллы)
1.	Выполнение Услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием	100%	50
2.	Книговыдача	не менее 1800000 единиц в год	10
3.	Среднегодовое число потребителей Услуги	не менее 100 тыс. чел. в год	10
4.	Доля специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, имеющих высшее образование	не менее 55%	10
5.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	не менее 92%	10
6.	Обратная связь с потребителем Услуги	отсутствие обоснованных	10

80 - 100 баллов - качество Услуги соответствует Стандарту;  
60 - 79 баллов - качество Услуги в целом соответствует Стандарту;  
20 - 59 баллов - Услуга оказывается с нарушением требований Стандарта;  
0 - 19 баллов - качество Услуги не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

устав Учреждения;  
муниципальное задание;  
руководства, правила, инструкции;  
штатное расписание.

2.4.1. Устав Учреждения является документом, регламентирующим его деятельность. Требования к содержанию устава Учреждения определяются пунктом 6.2 постановления администрации города от 29.11.2010 N 3692 "Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений".

Устав Учреждения утверждается Учредителем и регистрируется в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры;

2.4.2. Требования к форме и содержанию муниципального задания определяются постановлением администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями";

2.4.3. Руководства, правила, инструкции, утверждаемые приказом руководителя Учреждения, должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- коллективный договор;
- приказы комитета по культуре города Королёва в области предоставления Услуги.

При оказании Услуги в Учреждении используются следующие инструкции: персонала Учреждения (должностные инструкции); по охране труда в Учреждении;

о мерах пожарной безопасности в Учреждении.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Библиотеки должны равномерно размещаться в пределах районов города: не менее одной библиотеки в каждом из районов города.

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охранной безопасности, мер противопожарной защиты в соответствии с Правилами

пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) и другими нормативами, действующими в Российской Федерации.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил (температурный режим - не менее +18°C, относительная влажность воздуха - 55%) и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленность, шум, вибрация).

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 10% площадей читательской зоны.

Ежедневный режим работы Учреждения, в том числе перерывы, выходные, санитарные дни устанавливаются с учетом потребностей потребителей Услуги. О проведении санитарного дня население информируется не менее чем за два рабочих дня до его проведения. Учреждение должно быть открыто для пользователей в один из общепринятых выходных дней (суббота или воскресенье). Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

## 2.6. Техническое оснащение Учреждения.

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

С целью обеспечения доступности информации на качественно новом уровне осуществляется информатизация Учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в Учреждении должны обновляться в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

Учреждение обеспечивает доступ к широкому диапазону документов в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видео- и электронные документы, CD, базы данных, в том числе базы данных сети Интернет и т.п.), представленных в достаточном количестве.

## 2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать специалистами в количестве, требуемом для предоставления Услуги. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Не менее 55% специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, должны быть с высшим образованием.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне программами непрерывного образования персонала, ориентированными на разнообразные формы обучения по различным направлениям профессиональной деятельности, а также путем проведения инструктажей, стажировок.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

## 2.8. Требования к технологии оказания Услуги.

Услуга на территории города Королёва предоставляется гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии и юридическим лицам.

Для получения доступа к Услуге необходимо зарегистрироваться в Учреждении по месту получения Услуги.

При прохождении регистрации потребителю Услуги необходимо предъявить документ, удостоверяющий его личность, а несовершеннолетним (в возрасте до 14 лет) - документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

Данные потребителя Услуги вносятся в базу потребителей Услуги для регистрации всех действий по предоставлению Услуги.

Услуга предоставляется юридическим лицам на основании договора о предоставлении Услуги.

На обслуживание одного потребителя Услуги отводится не менее 15 минут. На оказание библиографической консультации отводится не менее 20 минут на одну Услугу.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда осуществляется на 30 дней - взрослым потребителям Услуги, 15 дней - потребителям Услуги в возрасте до 14 лет, в читальном зале - в течение дня.

Библиотечный фонд обязан удовлетворять информационные потребности потребителей Услуги.

Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен любому потребителю Услуги в любое время работы библиотеки, поэтому должен преимущественно использоваться в помещениях Учреждения.

2.9. Решение об отказе в оказании Услуги принимается в случае обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для потребителей Услуги.

2.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество Услуги.

В случае нарушения Стандарта, потребитель Услуги может обратиться с жалобой.

Потребитель Услуги в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, действия (бездействие) лиц которого обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя Услуги - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя Услуги - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю Услуги;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения; доводы, на основании которых потребитель Услуги не согласен с решением и

действием (бездействием) Учреждения.

Потребителем Услуги могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Потребитель Услуги получает устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам непосредственных исполнителей Услуги, указанных в п. 3.2 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа потребителю Услуги не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у потребителя Услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю Услуги в письменной форме и, по желанию потребителя Услуги, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает потребителю Услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается потребителю Услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия потребителя Услуги, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

#### 2.11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация предоставляется любым способом, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, об оказываемой Услуге в сети Интернет на официальном Интернет-сайте города Королёва, комитета по культуре города Королёва и на сайте Учреждения.

#### 2.12. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего (включая анкетирование) и внешнего контроля.

Внутренний контроль (включая анкетирование) за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками и руководителями библиотек-филиалов осуществляет руководитель Учреждения.

Внешний контроль на предмет соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет комитет по культуре города Королёва.

Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится комитетом по культуре города Королёва в соответствии с системой показателей (характеристик) качества Услуги, указанной в п. 2.3 Стандарта, ежеквартально или чаще (в случае необходимости).

Выводы проверок фиксируются в актах проверок.

Полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определение основных целей, задач и направлений деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги несет руководитель Учреждения.

Руководитель Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

### **3. Защита интересов потребителей Услуги**

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением Услуги.

Комитет по культуре города Королёва:

почтовый адрес: 141070 г. Королёв, ул.Дзержинского,д.3/2

электронный адрес: korolev-culture@mail.ru



телефон для справок: (495)5117562

## Приложение 2.

# СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА КОРОЛЁВА

### 1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере организации досуга жителей города Королёва (далее - Стандарт) - комитет по культуре города Королёва.

Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим лицам муниципальными бюджетными учреждениями культуры и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области организации досуга жителей города Королёва.

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества" (далее - Услуга).

(  
1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и Учреждением.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.4. В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:  
муниципальная услуга - Услуга, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей потребителей Услуги;

качество Услуги - совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителей Услуги в соответствии с установленными требованиями действующего законодательства Российской Федерации и органов местного самоуправления;

потребитель Услуги - физическое лицо, обратившееся в Учреждение за предоставлением Услуги;

основной персонал Учреждения - работники Учреждения, непосредственно оказывающие Услугу, а также их непосредственные руководители (директор; заместитель директора; художественный руководитель дворца (дома) культуры; заведующий отделом дворца (дома) культуры; заведующий филиалом клуба, дома культуры; балетмейстер-постановщик; балетмейстер; хормейстер; режиссер; дирижер; звукорежиссер; художественный руководитель филиала клуба, дома культуры; художественный руководитель ансамбля, хора; ведущий методист клубного учреждения; администратор; звукооператор; аккомпаниатор-концертмейстер; концертмейстер; методист; художник по свету; репетитор; заведующий костюмерной; руководитель кружка, клубного формирования,

любительского объединения, клуба по интересам; ведущий дискотеки; аккомпаниатор; культурный организатор).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 06.10.2003 N 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";

постановление администрации города от 29.11.2010 N 3692 "Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений";

постановление администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями

## **2. Требования к качеству предоставления Услуги**

### **2.1. Сведения об Услуге.**

Услуга заключается в создании условий для организации досуга жителей в соответствии с муниципальными заданиями Учреждений.

Услуга оказывается путем организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества для потребителей Услуги.

Клубное формирование и формирование самодеятельного народного творчества - добровольное объединение людей, 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 стремлений людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

Единица измерения Услуги - одна группа клубного формирования или одна группа самодеятельного народного творчества.

### **2.2. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления Услуги является создание условий для

организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества для организации досуга потребителей Услуги.

Услуга предоставляется бесплатно

2.3. Система показателей (характеристик) качества Услуги.

№ п/п	Показатели качества Услуги	Значение индикатора	Значение индикатора (баллы)
1.	Выполнение Услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием	100%	40
2.	Стабильность состава участников клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	не менее 70%	20
3.	Доля призовых мест от количества поданных заявок на участие в конкурсах, фестивалях	не менее 60%	10
4.	Доля специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, имеющих высшее образование	не менее 60%	10
5.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	не менее 92%	10
6.	Обратная связь с потребителями Услуги	отсутствие обоснованных письменных жалоб	10

80 - 100 баллов - качество Услуги соответствует Стандарту;

60 - 79 баллов - качество Услуги в целом соответствует Стандарту;

20 - 59 баллов - Услуга оказывается с нарушением требований Стандарта;

0 - 19 баллов - качество Услуги не соответствует Стандарту

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

устав Учреждения;

муниципальное задание;

руководства, правила, инструкции;

штатное расписание.

2.4.1. Устав Учреждения является документом, регламентирующим его деятельность.

Устав Учреждения утверждается Учредителем и регистрируется в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры;

2.4.2. Требования к форме и содержанию муниципального задания определяются постановлением администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями";

2.4.3. Руководства, правила, инструкции, утверждаемые приказом руководителя Учреждения, должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

коллективный договор;

приказы комитета по культуре города Королёва в области предоставления Услуги.

При оказании Услуги в Учреждении используются следующие инструкции: персонала Учреждения (должностные инструкции);

по охране труда в Учреждении;

о мерах пожарной безопасности в Учреждении.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании, имеющем зрительный зал, фойе, вспомогательные (служебные), технические помещения. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной и антитеррористической безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (температурный режим - не менее +18°C, относительная влажность воздуха - 55%, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охранной безопасности, меры противопожарной защиты в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) и другими нормативами, действующими в Российской Федерации.

Ежедневный режим работы Учреждения, в том числе перерывы, выходные дни устанавливаются с учетом потребностей потребителей Услуги. Учреждение должно быть открыто для потребителей в один из общепринятых выходных дней (суббота или воскресенье). Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

## 2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, инструментами и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых Услуг.

Учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

в зрительных залах - световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, система приточно-вытяжной вентиляции;

в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях - система оповещения о пожаре, система приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль или иное отопление;

в технических помещениях - микшерные пульта, щиты управления электроснабжением.

## 2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать специалистами в количестве, необходимом для предоставления Услуги. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Не менее 42% специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, должны быть с высшим образованием.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне программами непрерывного образования персонала, ориентированными на разнообразные формы обучения по различным направлениям профессиональной деятельности, а также путем проведения инструктажей, стажировок.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

## 2.8. Требования к технологии оказания Услуги.

Услуга на территории города Королёва предоставляется гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Для получения доступа к Услуге необходимо зарегистрироваться в Учреждении по месту получения Услуги.

При прохождении регистрации потребителю Услуги необходимо предъявить документ, удостоверяющий его личность, а несовершеннолетним (в возрасте до 14 лет) - документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

Количественный состав участников клубных формирований.

Профиль клубного формирования	Продолжительность занятия	Число занятий в неделю	Количество участников на 1 группу / подгруппу (чел.)
-------------------------------	---------------------------	------------------------	--

			городские	сельские
1	2	3	4	5
Академический хор	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 15	не менее 8
Ансамбль народной песни	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 12	не менее 8
Ансамбль песни и танца	1 час 30 мин.	3	не менее 20	не менее 10
Ансамбль русских народных инструментов	1 час 30 мин.	3	не менее 6	не менее 6
ВИА, рок объединение, эстрадный ансамбль	1 час 30 мин.	3	не менее 6	не менее 4
Вокально-хореографический коллектив	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 8
Вокальный коллектив, ансамбль, ансамбль солистов (смешанный состав)	1 час 30 мин. (групповые), 45 мин. (индивидуальные)	3	не менее 6	не менее 6
Кино-, фото-, видеобъединения	1 час 30 мин.	3	не менее 5	не менее 5
Любительские объединения, клубы по интересам	1 час 30 мин.	2	не менее 15	не менее 10
Оркестр русских народных, духовых инструментов	1 час 30 мин.	3	не менее 16	не менее 16
Студии изобразительного и декоративно-прикладного искусства	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 5	не менее 5
Театральный	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 5
Фольклорный коллектив	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 8
Хор ветеранов	1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 8

Хор народной песни	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 15	не менее 10
Хореографический коллектив	45 мин. (дошкольники)	3	не менее 8	не менее 5
	1 час 30 мин. (другие группы)		не менее 16	не менее 5
Цирковой	45 мин. (дошкольники) 1 час 30 мин.	3	не менее 10	не менее 5

2.9. Решение об отказе в оказании Услуги принимается в случае обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для потребителей Услуги.

2.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество Услуги.

В случае нарушения Стандарта, потребитель Услуги может обратиться с жалобой.

Потребитель Услуги в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, действия (бездействие) лиц которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя Услуги, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю Услуги;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения;

доводы, на основании которых потребитель Услуги не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения.

Потребителем Услуги могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Потребитель Услуги получает устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам непосредственных исполнителей Услуги, указанных в п. 3.2 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа потребителю Услуги не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю Услуги в письменной форме и, по желанию потребителя Услуги, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает потребителю Услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации



жалобы сообщается потребителю Услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия потребителя Услуги, направившего жалобу или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

#### 2.11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна населению города Королёва. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждения обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых концертах в сети Интернет на официальном Интернет-сайте города Королёва, комитета по культуре города Королёва и на сайте Учреждения.

#### 2.12. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждений по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего (включая анкетирование) и внешнего контроля.

Внутренний контроль (включая анкетирование) за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками осуществляет руководитель Учреждения.

Внешний контроль на предмет соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет комитет по культуре города Королёва. Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится комитетом по культуре города Королёва в соответствии с системой показателей (характеристик) качества Услуги, указанной в п. 2.3 Стандарта, ежеквартально или чаще (в случае необходимости).

Выводы проверок фиксируются в актах проверок.

Полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определение основных целей, задач и направлений деятельности Учреждений в области совершенствования качества предоставляемой Услуги несет руководитель Учреждения.

Руководитель Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доводит требования Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

### **3. Защита интересов потребителей Услуги**

Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением Услуги.

Комитет по культуре города Королёва:

почтовый адрес: 141070 г. Королёв, ул.Дзержинского,д.3/2

электронный адрес: korolev-culture@mail.ru

телефон для справок: (495)5117562

### 3.1. Приложение 3.

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ**

### **1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусства и дополнительных общеразвивающих программ (далее - Стандарт) - комитет по культуре города Королёва.

Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим лицам муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования города Королёва (детскими музыкальными, художественными школами, школами искусств) (далее - Учреждение), и устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной услуги в сфере реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусства и дополнительных общеразвивающих программ.

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусства, реализация дополнительных общеразвивающих программ" (далее - Услуга).

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и Учреждением.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.4. В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:

муниципальная услуга - Услуга, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей потребителей Услуги;

качество Услуги - совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителей Услуги в соответствии с установленными требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Алтайского края и органов местного самоуправления;

Учреждение - муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей (музыкальная, художественная школа, школа искусств);

потребители Услуги - физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные, обратившиеся в Учреждения за предоставлением Услуги.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства

Российской Федерации о культуре";  
 Федеральный закон от 06.10.2003 N 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 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";  
 Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";  
 приказ Министерства образования и науки РФ от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";  
 постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 N 966 "О лицензировании образовательной деятельности";  
 приказ Министерства образования Российской Федерации от 03.05.2000 N 1276 "О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей";  
 приказ Министерства образования и науки РФ от 07.04.2014 N 276 "Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность";  
 постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 N 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей";  
 постановление администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями";

## **2. Требования к качеству предоставления Услуги**

### **2.1. Сведения об Услуге.**

Основное предназначение Учреждений:

развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализация дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства.

Основные задачи Учреждений: обеспечение необходимых условий для личностного развития, профессионального самоопределения и творческого труда детей в возрасте от 6 до 18 лет;

адаптация их к жизни в обществе, формирование общей культуры, организация содержательного досуга.

Единица измерения Услуги - количество обучающихся.

### **2.2. Результатом предоставления Услуги является:**

выдача документа установленного образца или справки Учреждения о получении Услуги в полном объеме;

письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

### **2.3. Система показателей (характеристик) качества Услуги.**

N п/п	Показатели качества услуги	Значение индикатора (ед. изм.)	Значение индикатора (баллы)
----------	----------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------

1.	Выполнение плана оказания Услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием	100%	25
2.	Сохранение контингента обучающихся	100%	25
3.	Доля обучающихся, занявших призовые места на конкурсах, смотрах и других мероприятиях	не менее 10% от контингента обучающихся в год	20
4.	Доля выпускников, окончивших образовательное учреждение с отличием	не менее 15% от количества выпускников в год	20
5.	Обратная связь с потребителями Услуги	отсутствие обоснованных письменных жалоб	10

80 - 100 баллов - качество Услуги соответствует Стандарту;  
60 - 79 баллов - качество Услуги в целом соответствует Стандарту;  
20 - 59 баллов - Услуга оказывается с нарушением требований Стандарта;  
0 - 19 баллов - качество Услуги не соответствует Стандарту.

#### 2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

устав Учреждения;

муниципальное задание;

руководства, правила, методики, положения, локальные акты, утвержденные руководителем Учреждения;

штатное расписание.

2.4.1. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность. Требования к содержанию устава Учреждения определяются пунктом 6.2 постановления администрации города от 29.11.2010 N 3692 "Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений".

Устав Учреждения утверждается комитетом по культуре города Королёва, согласовывается с комитетом по управлению муниципальной собственностью города Королёва, регистрируется в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.4.2. Требования к форме и содержанию муниципального задания определяются постановлением администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями".

2.4.3. Руководства, правила, инструкции, методики, положения, локальные акты, утвержденные приказом руководителя Учреждения, должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

коллективный договор;  
приказы комитета по культуре города Королёва в области предоставления Услуги.  
При оказании Услуги в Учреждении используются следующие инструкции:  
персонала Учреждения (должностные инструкции);  
по охране труда в Учреждении;  
о мерах пожарной безопасности в Учреждении.

#### 2.5. Условия размещения, режим работы Учреждения.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещениях, находящихся в транспортной и пешеходной доступности для населения. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью, современной аппаратурой, предназначенной для проведения занятий по конкретным дисциплинам, хранилищем, костюмерной, отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям, предъявляемым к учреждениям дополнительного образования.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной и антитеррористической безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (температурный режим - не менее +18°C, относительная влажность воздуха - 55%, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охранной безопасности, меры противопожарной защиты в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) и другими нормативами, действующими в Российской Федерации.

Режим работы Учреждения определяется локальными актами, утвержденными руководителем Учреждения. Основной режим работы Учреждения - двухсменный: с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 20.00 часов, шестидневная рабочая неделя с одним выходным днем. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации допускается работа в праздничные и выходные дни.

#### 2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, инструментами и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения Учреждения включается следующее оборудование:

музыкальные инструменты;

натюрмортный фонд;

учебное оборудование и наглядные пособия, обеспечивающие учебные программы;  
технические средства обучения (современные телевизоры, аудио-, видеопроекторы, видеокамеры);

концертные инструменты (рояль, скрипка, виолончель, домра, цифровое фортепиано, баян и др.).

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

#### 2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать специалистами в количестве, требуемом для предоставления Услуги. Каждый специалист должен иметь соответствующее

образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Не менее 10% преподавателей и концертмейстеров должны иметь высшее профессиональное образование. Не менее 30% преподавателей и концертмейстеров должны иметь первую и высшую категорию, принимать активное участие в методической работе на уровне Учреждения, города и края, вести разработку авторских учебных программ.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне программами непрерывного образования персонала, ориентированными на разнообразные формы обучения по различным направлениям профессиональной деятельности, а также путем проведения инструктажей, стажировок.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

#### 2.8. Требования к технологии оказания Услуги.

Прием потребителей Услуги в Учреждения осуществляется с мая по июнь (включительно) текущего года. Решения о зачислении в Учреждение принимаются по результатам приемных испытаний, рассмотрения заявления о приеме потребителей Услуги в Учреждения и иных предоставленных документов. Срок рассмотрения документов не должен превышать 30 дней со дня подачи заявления и документов.

Предоставление Услуги осуществляется бесплатно. Услуга предоставляется с момента заключения договора между потребителем Услуги или законным представителем потребителя Услуги и руководством Учреждения (как правило, с 1 сентября текущего года).

Комплектование контингента учащихся в Учреждении осуществляется в пределах квоты, оговоренной муниципальным заданием, и санитарно-гигиенических норм.

Прием потребителей Услуги в Учреждения по переводу из других Учреждений осуществляется на основании академической справки, прослушивания (просмотра) и решения приемной комиссии.

#### 2.9. Решение об отказе в оказании Услуги принимается:

в случае обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для потребителей Услуги;

при наличии медицинских противопоказаний к посещению Учреждения;

в случае, если возраст потребителя Услуги менее минимального или более максимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения.

#### 2.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество Услуги.

В случае нарушения Стандарта, потребитель Услуги может обратиться с жалобой.

Потребитель Услуги в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, предоставляющего Услугу, действия (бездействие) лиц которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя Услуги - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю Услуги;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Услугу;

доводы, на основании которых потребитель Услуги не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего Услугу. Потребителем

Услуги могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Потребитель Услуги получает устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам непосредственных исполнителей Услуги, указанных в п. 3.2 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа потребителю Услуги не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения, предоставляющего Услуги, принимает одно из следующих решений:  
удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю Услуги в письменной форме или, по желанию потребителя Услуги, в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает получателю Услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается потребителю Услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия потребителя Услуги, направившего жалобу или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждений, о порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждения обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством размещения информации об Учреждениях, об оказываемой услуге в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном Интернет-сайте города Королёва, комитета по культуре города Королёва и на сайтах Учреждений.

2.12. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего (включая анкетирование) и внешнего контроля.

Внутренний контроль (включая анкетирование) за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками осуществляет руководитель Учреждения.

Внешний контроль на предмет соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет комитет по культуре города Королёва.



Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится комитетом по культуре города Королёва в соответствии с системой показателей (характеристик) качества Услуги, указанной в п. 2.3 Стандарта, ежеквартально.

Выводы проверок фиксируются в актах проверок.

Полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определение основных целей, задач и направлений деятельности Учреждений в области совершенствования качества предоставляемой Услуги несет руководитель Учреждения.

Руководитель Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доводит требования Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

### **3. Защита интересов потребителей Услуги**

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением Услуги.

Комитет по культуре города Королёва:

почтовый адрес: 141070 г. Королёв, ул.Дзержинского,д.3/2

электронный адрес: korolev-culture@mail.ru

телефон для справок: (495)5117562

## **Приложение 4.**

# **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОНЦЕРТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

## **1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере организации концертной деятельности (далее - Стандарт) - комитет по культуре города Королёва.

Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными учреждениями культуры: (далее - Учреждение), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области организации концертной деятельности.

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Показ (организация показа) концертов и концертных программ" (далее - Услуга).

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и Учреждением.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.4. В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:

концерт - мероприятие, организованное с целью публичного исполнения концертной программы;

муниципальная услуга - Услуга, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей потребителей Услуги;

качество Услуги - совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителей Услуги в соответствии с установленными требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Алтайского края и органов местного самоуправления;

потребитель Услуги - физическое или юридическое лицо, обратившееся в Учреждение за получением Услуги;

основной персонал Учреждения - работники Учреждения, непосредственно оказывающие Услугу, а также их непосредственные руководители (художественный руководитель, заместитель руководителя, главный дирижер, дирижер, старший администратор, администратор, артист оркестра, артист хора, артист-вокалист, звукооператор, балетмейстер, аккомпаниатор-концертмейстер, руководитель кружка).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 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";

постановление администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями";

постановление администрации города от 29.11.2010 N 3692 "Об утверждении Порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации муниципальных учреждений, а также утверждения уставов муниципальных учреждений и внесения в них изменений";

### 2.1. Сведения об Услуге.

Услуга заключается в создании условий для организации культурно-досугового отдыха населения.

На стационаре Услуга оказывается в виде проведения концертных программ как на бесплатной, так и на платной основе. На выезде Услуга оказывается на бесплатной основе в соответствии с муниципальным заданием Учреждения.

Единица измерения Услуги - один концерт.

### 2.2. Результат предоставления Услуги.

Результатом предоставления Услуги является создание и проведение Учреждением концертов и концертных программ.

### 2.3. Система показателей (характеристик) качества Услуги.

N п/п	Показатели качества Услуги	Значение индикатора	Значение индикатора (баллы)
1	2	3	4
1.	Выполнение Услуги в соответствии утвержденным муниципальным заданием	100%	40
2.	Число зрителей, посетивших концерты на бесплатной основе (стационар), в год	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Русский камерный оркестр г. Королёва" - не менее 2500 чел.; муниципальное бюджетное учреждение культуры "Королёвский духовой оркестр" - не менее 4500 чел.; муниципальное бюджетное учреждение культуры "Королёвский академический хор" - не менее 3500 чел.	10
3.	Число зрителей, посетивших концерты на платной основе (стационар), в год	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Русский камерный оркестр г. Королёва" - не менее 3000 чел.; муниципальное бюджетное учреждение	10

		"Королёвский духовой оркестр" - не менее 2000 чел.; муниципальное бюджетное учреждение культуры "Королёвский академический хор" - не менее 1400 чел.	
4.	Количество исполненных произведений на выезде в год	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Русский камерный оркестр г. Королёва" - не менее 72 произведений; муниципальное бюджетное учреждение "Королёвский духовой оркестр" - не менее 156 произведений; муниципальное бюджетное учреждение культуры "Королёвский академический хор" - не менее 10 произведений	10
5.	Доля специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, имеющих высшее образование	не менее 60%	10
6.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	не менее 92%	10
7.	Обратная связь с потребителями Услуги	отсутствие обоснованных письменных жалоб	10

80 - 100 баллов - качество Услуги соответствует Стандарту;  
60 - 79 баллов - качество Услуги в целом соответствует Стандарту;  
20 - 59 баллов - Услуга оказывается с нарушением требований Стандарта;  
0 - 19 баллов - качество Услуги не соответствует Стандарту.

#### 2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

устав Учреждения;  
муниципальное задание;  
руководства, правила, инструкции;  
штатное расписание;

2.4.1. Устав Учреждения является документом, регламентирующим его деятельность. Устав Учреждения утверждается Учредителем и регистрируется в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры;

2.4.2. Требования к форме и содержанию муниципального задания определяются постановлением администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении

Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями";

2.4.3. Руководства, правила, инструкции, утверждаемые приказом руководителя Учреждения, должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

коллективный договор;

приказы комитета по культуре города Королёва в области предоставления Услуги.

При оказании Услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

персонала Учреждения (должностные инструкции);

по охране труда в Учреждении;

о мерах пожарной безопасности в Учреждении.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждений.

Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях, имеющих зрительный зал, фойе, вспомогательные (служебные), технические помещения, находящихся в транспортной и пешеходной доступности для населения. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охранной безопасности, меры противопожарной защиты в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) и другими нормативами, действующими в Российской Федерации.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил (температурный режим - не менее +18°C, относительная влажность воздуха - 55%) и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (запыленность, шум, вибрация).

Ежедневный режим работы Учреждения, в том числе перерывы, выходные дни устанавливаются с учетом потребностей потребителей Услуги. Учреждение должно работать в соответствии с концертным планом. Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

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

Зрительные залы должны быть оборудованы световым и звуковым оборудованием.

Технические помещения должны быть оборудованы микшерными пультами, щитом управления электроснабжением.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать специалистами в количестве, требуемом для предоставления Услуги. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Не менее 42% специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, должны быть с высшим образованием.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне

программами непрерывного образования персонала, ориентированными на разнообразные формы обучения по различным направлениям профессиональной деятельности, а также путем проведения инструктажей, стажировок.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

#### 2.8. Требования к технологии оказания Услуги.

Услуга на территории города Королёва предоставляется гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии и юридическим лицам.

2.9. Решение об отказе в оказании Услуги принимается в случае обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для потребителей Услуги.

2.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество Услуги.

В случае нарушения Стандарта, потребитель Услуги может обратиться с жалобой.

Потребитель Услуги в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, действия (бездействие) лиц которого обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя Услуги - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя Услуги - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю Услуги; сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения; доводы, на основании которых потребитель Услуги не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения.

Потребителем Услуги могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Потребитель Услуги получает устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам непосредственных исполнителей Услуги, указанных в п. 3.2 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа потребителю Услуги не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у потребителя Услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю Услуги в письменной форме и, по желанию потребителя Услуги, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает потребителю Услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается потребителю Услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия потребителя Услуги, направившего жалобу или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

#### 2.11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна населению города Королёва. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация предоставляется любым способом, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, об оказываемой Услуге в сети Интернет на официальном Интернет-сайте города Королёва, комитета по культуре города Королёва и на сайте Учреждения.

#### 2.12. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего (включая анкетирование) и внешнего контроля.

Внутренний контроль (включая анкетирование) за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками осуществляет руководитель Учреждения.

Внешний контроль на предмет соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет комитет по культуре города Королёва.

Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится комитетом по культуре города Королёва в соответствии с системой показателей (характеристик) качества Услуги, указанной в п. 2.3 Стандарта, ежеквартально или чаще (в случае необходимости).

Выводы проверок фиксируются в актах проверок.

Полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определение основных целей, задач и направлений деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги несет руководитель Учреждения.

Руководитель Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

### **3. Защита интересов потребителей Услуги**

Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением Услуги.

Комитет по культуре города Королёва:

почтовый адрес: 141070 г. Королёв, ул.Дзержинского,д.3/2

электронный адрес: [korolev-culture@mail.ru](mailto:korolev-culture@mail.ru)

телефон для справок: (495)5117562



## **Приложение 5.**

# **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ МУЗЕЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере музейного обслуживания (далее - Стандарт) - комитет по культуре города Королёва. Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим лицам муниципальным бюджетным учреждением города Королёва и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области музейного обслуживания.

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций" (далее - Услуга).

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и Учреждением.

Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.4. В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:

муниципальная услуга - Услуга, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей потребителей Услуги;

качество Услуги - совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителей Услуги в соответствии с установленными требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Алтайского края и органов местного самоуправления;

музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей, предусмотренных Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;

музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;

музейная деятельность - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа;

потребитель Услуги - физическое лицо, обратившееся в Учреждение за получением Услуги;

основной персонал Учреждения - работники Учреждения, непосредственно оказывающие Услугу, а также их непосредственные руководители (директор, заместитель директора по научной работе, главный хранитель фондов, заведующий отделом (сектором музея), ведущий лектор (экскурсовод), лектор (экскурсовод), ведущий методист музея, старший научный сотрудник, научный сотрудник, младший

научный сотрудник, главный художник, художник реставратор, художник, редактор музея).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 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";

## 2. Требования к качеству предоставления Услуги

### 2.1. Сведения об Услуге.

Услуга заключается в организации публичного показа музейных предметов, музейных коллекций в целях осуществления просветительской и образовательной деятельности в соответствии с муниципальным заданием Учреждения.

Учреждение обеспечивает свободный доступ граждан к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы) из фондов Учреждения.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций осуществляется на платной и бесплатной основе посредством организации выставок в Учреждении.

Единица измерения Услуги - число посетителей.

### 2.2. Результат предоставления Услуги.

Результатом предоставления Услуги является создание условий для доступа потребителя Услуги к культурным ценностям, находящимся в фондах Учреждения.

### 2.3. Система показателей (характеристик) качества Услуги.

№ п/п	Показатели качества Услуги	Значение индикатора (%)	Значение индикатора (баллы)
1.	Выполнение Услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием	100	50
2.	Доля экспонируемых музейных предметов от общего объема основного фонда	не менее 15	20
3.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	не менее 92	10
4.	Доля специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, имеющих высшее образование	не менее 55	10

5.	Обратная связь с потребителями Услуги	отсутствие обоснованных письменных жалоб	10
----	---------------------------------------	--	----

80 - 100 баллов - качество Услуги соответствует Стандарту;  
60 - 79 баллов - качество Услуги в целом соответствует Стандарту;  
20 - 59 баллов - Услуга оказывается с нарушением требований Стандарта;  
0 - 19 баллов - качество Услуги не соответствует Стандарту.

#### 2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

устав Учреждения;  
муниципальное задание;  
руководства, правила, инструкции, утвержденные приказом руководителя Учреждения;  
штатное расписание.

2.4.1. Устав Учреждения является основным документом, регламентирующим его деятельность.

Устав Учреждения утверждается Учредителем регистрируется в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры;

2.4.2. Требования к форме и содержанию муниципального задания определяются постановлением администрации города от 20.01.2016 N 10 "Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями";

2.4.3. Руководства, правила, инструкции, утвержденные приказом руководителя Учреждения, должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные правила:

правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;  
коллективный договор;

приказы комитета по культуре города Королёва в области предоставления Услуги.

При оказании Услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

персонала Учреждения (должностные инструкции);

по охране труда в Учреждении;

о мерах пожарной безопасности в Учреждении.

#### 2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещениях, находящихся в транспортной и пешеходной доступности для населения. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной и антитеррористической безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (температурный режим - не менее +18°C, относительная влажность воздуха - 55%, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охранной

безопасности, мер противопожарной защиты в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) и другими нормативами, действующими в Российской Федерации.

Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим, и системой охранно-пожарной сигнализации.

Предоставление Услуги населению производится пять дней в неделю. Ежедневный режим работы, в том числе перерывы, выходные, санитарные дни Учреждения устанавливаются с учетом потребностей потребителей Услуги и интенсивности посещения Учреждения. На проведение санитарного дня отводится один день в месяц. Потребители Услуги заранее оповещаются о проведении санитарного дня.

Учреждение, оказывающее Услугу, обязано обеспечить наличие и работу гардероба в зимний период.

#### 2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, инструментами и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения Учреждения включается следующее оборудование:

в зале постоянной экспозиции: витрины, осветительное оборудование;

в служебных помещениях: сейфы для хранения особо ценных экспонатов, компьютерная и копировально-множительная техника, стеллажи;

иное оборудование.

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

#### 2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать специалистами в количестве, необходимом для предоставления Услуги. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Не менее 55% специалистов, относящихся к основному персоналу Учреждения, должны быть с высшим профессиональным образованием.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне программами непрерывного образования персонала, ориентированными на разнообразные формы обучения по различным направлениям профессиональной деятельности, а также путем проведения инструктажей, стажировок.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции), устанавливающие их обязанности и права.

#### 2.8. Требования к технологии оказания Услуги.

Услуга на территории города Королёва предоставляется гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии.

Учреждение при создании экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к музейным предметам, находящимся в фондах Учреждения. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых

музейных предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение потребителей Услуги разного возрастного уровня и интересов.

Размещение музейных предметов и доступ потребителей Услуги проводится с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации музейных предметов, а также по числу потребителей Услуги, находящихся в помещении Учреждения одновременно.

Все музейные экспозиции должны иметь пояснительные надписи, удобные для прочтения, с указанием названия экспоната и других необходимых сведений.

Учреждение должно предоставить право потребителям Услуги производить фото- и видеосъемку в помещении постоянной экспозиции Учреждения за отдельную плату с целью соблюдения защиты авторских прав или иных соглашений с третьими лицами.

Ограничение доступа к музейным предметам может устанавливаться по следующим основаниям:

неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

производство реставрационных работ;

нахождение музейного предмета в хранилище музея.

2.9. Решение об отказе в оказании Услуги принимается в случае обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для потребителей Услуги.

2.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на доступность и качество Услуги.

В случае нарушения Стандарта, потребитель Услуги может обратиться с жалобой.

Потребитель Услуги в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, предоставляющего Услуги, действия (бездействие) лиц которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя Услуги - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ потребителю Услуги;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Услуги;

доводы, на основании которых потребитель Услуги не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего Услуги. Потребителем Услуги могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы потребителя Услуги, либо их копии.

Потребитель Услуги получает устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефону непосредственного исполнителя Услуги, указанного в п. 3.2 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа потребителю Услуги не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения, предоставляющего Услуги, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю Услуги в

письменной форме или, по желанию потребителя Услуги, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает потребителю Услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается потребителю Услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия потребителя Услуги, направившего жалобу или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.11. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания Услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях, в сети Интернет на официальном Интернет-сайте города Королёва, комитета по культуре города Королёва и на сайте Учреждения.

2.12. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего (включая анкетирование) и внешнего контроля.

Внутренний контроль (включая анкетирование) за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками осуществляет руководитель Учреждения.

Внешний контроль на предмет соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет комитет по культуре города Королёва.

Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится комитетом по культуре города Королёва в соответствии с системой показателей (характеристик) качества Услуги, указанной в п. 2.3 Стандарта, ежеквартально.

Выводы проверок фиксируются в актах проверок.

Полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определение основных целей, задач и направлений деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги несет руководитель Учреждения.

Руководитель Учреждения:

обеспечивает разъяснение и доводит требования Стандарта до всех сотрудников

Учреждения;

организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

### **3. Защита интересов потребителей Услуги**

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением Услуги.

Комитет по культуре города Королёва:

почтовый адрес: 141070 г. Королёв, ул. Дзержинского, д.3/2

электронный адрес: korolev-culture@mail.ru

телефон для справок: (495)5117562