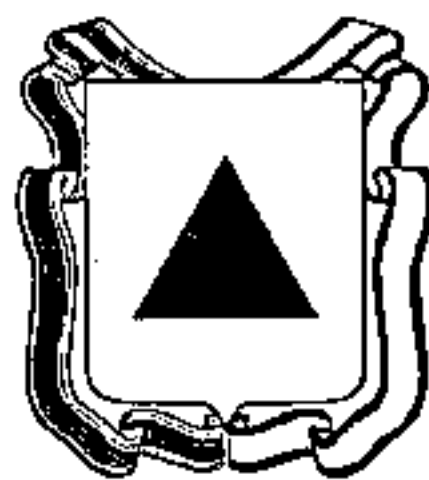




АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.10.2022

11131 - П

№ _____

Об утверждении стандартов качества
муниципальных услуг (работ), оказываемых
муниципальными учреждениями,
подведомственными управлению культуры
администрации города

В соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города от 18.08.2021 № 8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества», руководствуясь Уставом города Магнитогорска,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:
 - 1) стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ (приложение №1);
 - 2) стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (приложение №2);
 - 3) стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (приложение №3);
 - 4) стандарт качества муниципальной работы по созданию спектаклей (приложение №4);
 - 5) стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ (приложение №5);
 - 6) стандарт качества муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ (приложение №6);
 - 7) стандарт качества муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (приложение №7);
 - 8) стандарт качества муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (приложение №8);

Вр-1141493

9) стандарт качества муниципальной работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (приложение №9);

10) стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (приложение №10);

11) стандарт качества муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (приложение №11);

12) стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (приложение №12);

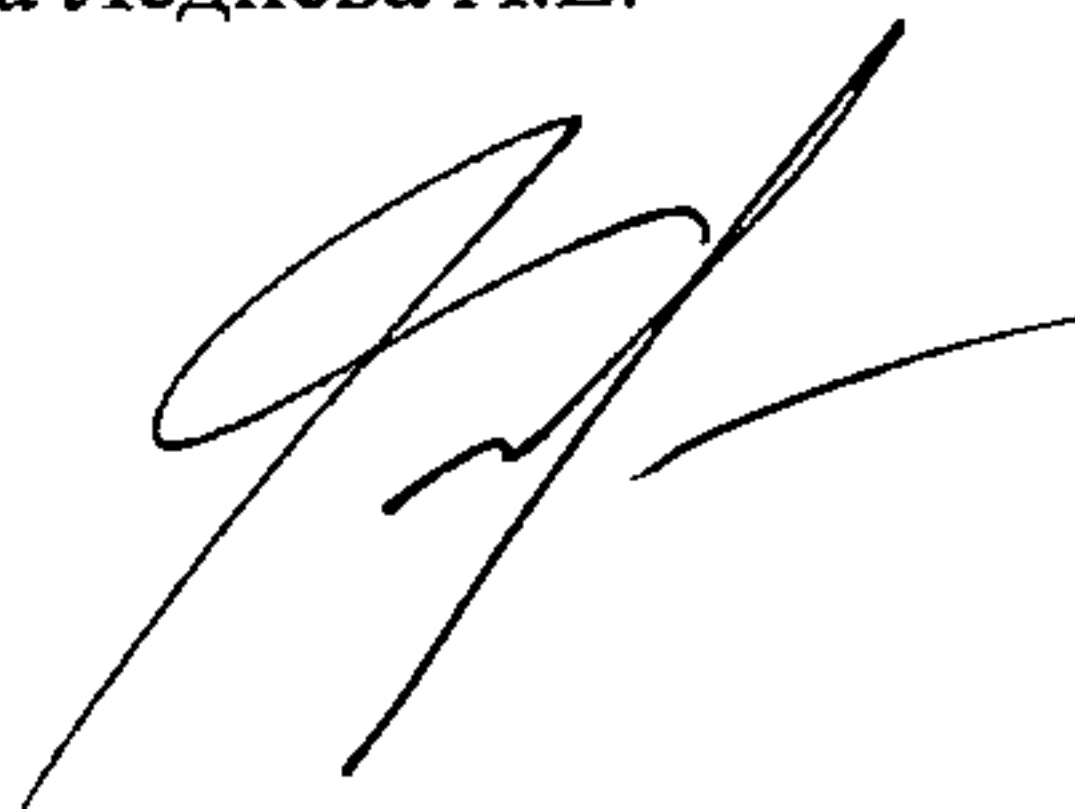
13) стандарт качества муниципальной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов (приложение №13).

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

3. Службе внешних связей и молодежной политики администрации города (Беличенко О.С.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации города.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы города Леднева А.Е.

Глава города



С.Н. Бердников

Разослано: Ледневу А.Е., МГСД, ПУ, УЭиИ, УК, УЭБиВПО, СВСиМП, Гарант, Центр Информправо, прокуратуре Ленинского района

аш

**Стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных
- общеразвивающих программ**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ (далее – Стандарт качества), устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ – управление культуры администрации города Магнитогорска.

Муниципальная услуга по реализации дополнительных общеразвивающих программ (далее – муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №1» города Магнитогорска, 455019, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, пр. Пушкина, д. 17, тел. 8 (3519) 48-25-17;

2) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №2» города Магнитогорска, 455000, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Московская, д. 21, тел. 8 (3519) 22-51-06;

3) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №3» города Магнитогорска, 455000, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Калинина, д. 10, корп.1, тел. 8 (3519) 22-16-77;

4) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №4» города Магнитогорска, 455049, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Бориса Ручьёва, д. 18, корп. 1, тел. 8 (3519) 34-42-87;

5) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №6» города Магнитогорска, 455037, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, пр. Ленина, д. 108/1, тел. 8 (3519) 31-48-66;

6) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №7» города Магнитогорска, 455005, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Бахметьева, д. 31, тел. 8 (3519) 44-64-24;

7) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Магнитогорска, 455038, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, пр. Карла Маркса, д. 145, корп. 4, тел. 8 (3519) 34-35-75;

8) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств «Дом музыки» города Магнитогорска, 455005, Россия,

Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Галиуллина, д. 11, корп. 1., тел. 8 (3519) 34-10-75;

9) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств «Камертон» города Магнитогорска, 455045, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Труда, д. 14, корп. 1, тел. 8 (3519) 31-73-76.

3. Категория получателей муниципальной услуги – муниципальная услуга может быть оказана физическому лицу не зависимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, убеждений, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, в возрасте: с 4 лет 6 месяцев до 18 лет.

4. Единица измерения муниципальной услуги – процент.

5. Стандарт качества применяется в сферах образования и культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон «О персональных данных»;

8) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

9) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-I «О защите прав потребителей»;

10) Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

11) Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

12) Устав города Магнитогорска;

13) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска, касающиеся вопроса предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

7. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга включает в себя реализацию и освоение дополнительных общеразвивающих программ.

Виды деятельности, обеспечивающие оказание муниципальной услуги каждым конкретным учреждением, определяются уставом Учреждения.

Учреждение обеспечивает предоставление муниципальной услуги получателям услуги при наличии соответствующей лицензии на ведение образовательной деятельности.

Содержание муниципальной услуги:

1) создание условий для выявления одаренных детей, их творческого развития, художественного образования и эстетического воспитания в интересах личности, общества и государства;

2) формирование общей культуры, самостоятельной творческой активности, организация содержательного досуга.

8. Форма предоставления муниципальной услуги – очно.

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

10. Порядок предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимо родителям (законным представителям) несовершеннолетнего обучающегося (далее – родители (законные представители)) подать письменное заявление в Учреждение.

11. Порядок приема обучающихся в Учреждение должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей), и определяется локальными нормативными актами Учреждения.

12. При приеме Учреждение обязано ознакомить обучающихся и (или) их родителей (законных представителей) с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, порядком реализации программ по выбранному направлению, другими документами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.

13. Для зачисления в Учреждение необходимо предоставить следующие документы:

1) письменное заявление о приеме в Учреждение;

2) документ, удостоверяющий личность и возраст получателя муниципальной услуги (паспорт, свидетельство или справка о рождении);

3) согласие родителя (законного представителя) на обработку персональных данных (возможно включение в заявление, указанное в подпункте 1 настоящего пункта);

4) справку (при наличии) с предыдущего места занятий с указанием результатов подготовки (в случае прохождения потенциальным получателем муниципальной услуги обучения в ином учреждении);

5) документ, удостоверяющий личность подающего заявление родителя (законного представителя).

Учреждение не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

Заявление подается на имя директора Учреждения. Получатели муниципальной услуги несут в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке ответственность за достоверность предоставляемых сведений.

Уполномоченный сотрудник Учреждения, ответственный за прием документов:

1) проводит первичную проверку представленного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, удостоверяясь, что:

- текст документов написан разборчиво;
- фамилия, имя, отчество, дата рождения и адрес места жительства написаны полностью и соответствуют документам, удостоверяющим личность и возраст получателя муниципальной услуги;

2) при отсутствии у получателя муниципальной услуги заполненного заявления или неправильном его заполнении помогает получателю муниципальных услуг самостоятельно заполнить заявление.

На каждого обучающегося в установленном порядке должно формироваться личное дело, в котором хранятся:

- письменное заявление о приеме в Учреждение;
- копия документа, удостоверяющего личность и возраст получателя муниципальной услуги (паспорт, свидетельство или справка о рождении);
- согласие родителя (законного представителя) на обработку персональных данных;
- ознакомление родителя (законного представителя) с локальными нормативными актами Учреждения (ознакомление может входить отдельным пунктом в один из вышеупомянутых документов);
- справка (при наличии) с предыдущего места занятий с указанием результатов подготовки (в случае прохождения получателя муниципальной услуги обучения в ином учреждении).

Личные дела должны храниться в специально отведенном месте, с назначением ответственного лица, со строго ограниченным доступом. Ответственное лицо назначается руководителем учреждения.

Доступ к личным делам осуществляется только по запросу учредителя учреждения, а также контрольно-надзорных органов.

14. Деятельность учреждения осуществляется в соответствии со следующими документами:

- 1) уставом учреждения;
- 2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- 5) иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами Учреждения.

15. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

16. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) возраст поступающего менее минимального значения для поступающих в соответствии с пунктом 3 настоящего Стандарта качества;
- 2) возраст поступающего более максимального значения для поступающих в соответствии с пунктом 3 настоящего Стандарта качества;
- 3) невыполнение, и/или нарушение получателем муниципальной услуги устава Учреждения;
- 4) отсутствие вакантных мест;
- 5) нарушение сроков подачи заявлений (согласно локальным нормативным актам Учреждения);
- 6) предоставление неполного пакета документов;
- 7) отсутствие обучающегося более месяца без уважительной причины (в соответствии с локальными нормативными актами Учреждения).

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

17. Срок предоставления муниципальной услуги.

Получателю муниципальная услуга предоставляется в течение всего учебного года. Содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной Учреждением. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

18. Результат предоставления муниципальной услуги.

Освоение дополнительных общеразвивающих программ завершается итоговой аттестацией обучающихся в соответствии с локальными нормативными актами Учреждения.

Обучающимся, после прохождения ими итоговой аттестации, завершающей освоение дополнительных общеразвивающих программ, выдается свидетельство установленного образца, утвержденного Учреждением.

19. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги:

1) при работе с обучающимися осуществляется дифференцированный подход с учетом возрастных и индивидуальных особенностей;

2) педагогические работники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов обучения, иных вопросов, связанных с организацией обучения и воспитания обучающихся;

3) при общении с получателями муниципальной услуги персонал Учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения;

4) в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем, независимо от их возрастного, социального положения. Специалисты, обеспечивающие оказание муниципальной услуги, должны: препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

20. Требования к зданиям и прилегающей территории Учреждения:

Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга.

Здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

Содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника).

Прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Требования к помещениям Учреждения:

- помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

- муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или

пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании;
- площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и получателей при предоставлении муниципальной услуги;
- условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги;
- Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) на территорию Учреждения для общения с педагогическими работниками и администрацией Учреждения.

При проведении занятий хора и оркестра помещения должны иметь площадь не менее 2 кв. метров на одного занимающегося, помещения для групповых занятий по музыкально-теоретическим дисциплинам должны иметь площадь не менее 2,4 кв. метров на одного занимающегося.

Кабинеты для групповых занятий по музыкально-теоретическим дисциплинам (кроме помещений для занятий хореографией) должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.

Учреждение должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к доступности муниципальной услуги:

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

– допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

– оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

21. Учреждение в своей деятельности руководствуется приказом Министерства просвещения РФ от 09.11.2018 N 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

В целях доступности получения дополнительного образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами и инвалидами Учреждение обеспечивает адаптацию официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

22. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, музыкальные инструменты, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;

2) специальное оборудование, приборы, музыкальные инструменты, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, музыкальные инструменты, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из

эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

3) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

4) оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

5) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

6) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

7) рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

23. Режим работы Учреждения определяется локальными нормативными актами Учреждения. Занятия для обучающихся в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время. Время работы Учреждения должно быть не ранее 8.00 и не позднее 21.00 часов.

Условия доступа на территорию Учреждения утверждены приказом директора Учреждения и должны быть доведены до сведения родителей (законных представителей).

24. Льготы для обучающихся в муниципальных учреждениях дополнительного образования предоставляются в соответствии с решениями Магнитогорского городского Собрания депутатов, постановлениями администрации города, приказами управления культуры администрации города Магнитогорска, внутренними локальными нормативными актами Учреждения.

25. Выбор получателем муниципальной услуги и Учреждения строится на добровольной основе.

26. Место за получателем муниципальной услуги в Учреждении сохраняется в следующих случаях:

- 1) на период болезни обучающегося или родителей (законных представителей);
- 2) санаторно-курортного лечения обучающегося;
- 3) в иных случаях отсутствия обучающегося по уважительным причинам, подтвержденным документально.

Оплата за обучение на период отсутствия (болезни, лечения) обучающегося сохраняется, с последующим предоставлением муниципальной услуги в заранее согласованное Учреждением и родителем (законным представителем) время, согласно дополнительному расписанию.

27. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Уровень квалификации руководящих, педагогических и иных работников Учреждения для каждой занимаемой должности должен соответствовать квалификационным характеристикам по соответствующей должности.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств.

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

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

В профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики.

28. Специалисты, обеспечивающие оказание муниципальной услуги, должны:

1) обеспечивать безопасность процесса оказания муниципальной услуги для жизни и здоровья получателей муниципальной услуги;

2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателя муниципальной услуги;

3) соблюдать правила эксплуатации музыкальных инструментов и учебного оборудования; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности специалиста, должностные инструкции;

5) изучать и учитывать в процессе оказания муниципальной услуги индивидуальные различия получателей муниципальной услуги;

6) поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в учреждении;

7) поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

8) никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

29. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке её предоставления проводится:

1) специалистами управления культуры администрации города;

2) административно-педагогическим составом Учреждения.

30. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, от выполнения иных установленных действующим законодательством требований.

31. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и режим работы	По мере изменения данных
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения (расписание занятий); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) заявитель для получения муниципальной услуги; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.	По мере изменения данных
Размещение информации на интернет-сайте Учреждения	Информация о местонахождении Учреждения, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы Учреждения, порядке оказания муниципальной услуги, документах Учреждения	По мере изменения данных

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

32. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

33. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

34. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- плановый контроль.

35. Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете (методических объединениях, совещаниях при руководителе Учреждения и т.п.), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

36. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя и (или) работников Учреждения.

37. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;
- 3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;
- 4) экспертный - опрос преподавателей, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

38. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов муниципальных услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

39. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

40. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

41. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующему показателю:

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
1	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	процент

Значение показателя качества муниципальной услуги устанавливается муниципальным заданием Учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

**Стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных
предпрофессиональных программ в области искусств**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (далее – Стандарт качества), устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств – управление культуры администрации города Магнитогорска.

Муниципальная услуга по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (далее – муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №1» города Магнитогорска, 455019, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, пр. Пушкина, д. 17, тел. 8 (3519) 48-25-17;

2) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №2» города Магнитогорска, 455000, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Московская, д. 21, тел. 8 (3519) 22-51-06;

3) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа №3» города Магнитогорска, 455000, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Калинина, д. 10, корп.1, тел. 8 (3519) 22-16-77;

4) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №4» города Магнитогорска, 455049, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Бориса Ручьева, д. 18, корп. 1, тел. 8 (3519) 34-42-87;

5) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №6» города Магнитогорска, 455037, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, пр. Ленина д. 108/1, тел. 8 (3519) 31-48-66;

6) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №7» города Магнитогорска, 455005, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Бахметьева, д. 31, тел. 8 (3519) 44-64-24;

7) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа» города Магнитогорска, 455038, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, пр. Карла Маркса, д. 145, корп. 4, тел. 8 (3519) 34-35-75;

8) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств «Дом музыки» города Магнитогорска, 455005, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Галиуллина, д. 11, корп. 1., тел. 8 (3519) 34-10-75;

9) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств «Камертон» города Магнитогорска, 455045, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, ул. Труда, д. 14, корп. 1, тел. 8 (3519) 31-73-76.

3. Категория получателей муниципальной услуги – муниципальная услуга может быть оказана физическому лицу не зависимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, убеждений, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, в возрасте: с 6 лет 6 месяцев до 18 лет.

4. Единица измерения муниципальной услуги – процент.

5. Стандарт качества применяется в сферах образования и культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон «О персональных данных»;

8) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

9) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

10) Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

11) Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

12) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 156 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной

общеобразовательной программы в области изобразительного искусства «Живопись» и сроку обучения по этой программе»;

13) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 159 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области декоративно-прикладного искусства «Декоративно-прикладное творчество» и сроку обучения по этой программе»;

14) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 1 октября 2018 г. № 1685 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной программы в области музыкального искусства «Хоровое пение» и сроку обучения по этой программе»;

15) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 162 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Народные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

16) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 163 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Фортепиано» и сроку обучения по этой программе»;

17) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 164 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Струнные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

18) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 165 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Духовые и ударные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

19) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09 августа 2012 г. № 854 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Инструменты эстрадного оркестра» и сроку обучения по этой программе»;

20) Устав города Магнитогорска;

21) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска, касающиеся вопроса предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

7. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга включает в себя реализацию и освоение дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

Виды деятельности, обеспечивающие оказание муниципальной услуги каждым конкретным учреждением, определяются уставом Учреждения.

Учреждение обеспечивает предоставление муниципальной услуги получателям услуги при наличии соответствующей лицензии на ведение образовательной деятельности.

Содержание муниципальной услуги:

1) создание условий для выявления одаренных детей, их творческого развития, художественного образования и эстетического воспитания в интересах личности, общества и государства;

2) приобретение обучающимися знаний, умений и навыков в области выбранного вида искусства для профессионального самоопределения с целью подготовки к поступлению в СУЗы и ВУЗы сферы культуры и искусства;

3) формирование общей культуры, самостоятельной творческой активности, организация содержательного досуга.

8. Форма предоставления муниципальной услуги – очно.

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

10. Порядок предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимо:

1) родителям (законным представителям) несовершеннолетнего обучающегося (далее – родители (законные представители)) подать письменное заявление в Учреждение – в сроки, установленные требованиями нормативных правовых актов, указанных в подпунктах 12-19 пункта 6 настоящего Стандарта, а также локальных нормативных актов Учреждения;

2) родителям (законным представителям) дать согласие на процедуру отбора для поступающего на дополнительную предпрофессиональную программу в области искусств;

3) пройти индивидуальный отбор.

11. Порядок приема обучающихся в Учреждение должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей), и определяется локальными нормативными актами Учреждения.

12. При приеме Учреждение обязано ознакомить обучающихся и (или) их родителей (законных представителей) с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, порядком реализации программ по выбранному направлению, другими документами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.

13. Для зачисления в Учреждение необходимо предоставить следующие документы:

1) письменное заявление о приеме в Учреждение;

2) документ, удостоверяющий личность и возраст получателя муниципальной услуги (паспорт, свидетельство или справка о рождении);

3) согласие родителя (законного представителя) на обработку персональных данных (возможно включение в заявление, указанное в подпункте 1 настоящего пункта);

4) справку (при наличии) с предыдущего места занятий с указанием результатов подготовки (в случае прохождения потенциальным получателем муниципальной услуги обучения в ином учреждении);

5) документ, удостоверяющий личность подающего заявление родителя (законного представителя).

Учреждение не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

Заявление подается на имя директора Учреждения. Получатели муниципальной услуги несут в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке ответственность за достоверность предоставляемых сведений.

Уполномоченный сотрудник Учреждения, ответственный за прием документов:

1) проводит первичную проверку представленного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, удостоверяясь, что:

- текст документов написан разборчиво;
- фамилия, имя, отчество, дата рождения и адрес места жительства написаны полностью и соответствуют документам, удостоверяющим личность и возраст получателя муниципальной услуги;

2) при отсутствии у получателя муниципальной услуги заполненного заявления или неправильном его заполнении помогает получателю муниципальной услуги самостоятельно заполнить заявление.

На каждого обучающегося в установленном порядке должно формироваться личное дело, в котором хранятся:

- письменное заявление о приеме в Учреждение;
- копия документа, удостоверяющего личность и возраст получателя муниципальной услуги (паспорт, свидетельство или справка о рождении);
- согласие родителя (законного представителя) на обработку персональных данных;
- ознакомление родителя (законного представителя) с локальными актами Учреждения (ознакомление может входить отдельным пунктом в один из вышеупомянутых документов);

– справка (при наличии) с предыдущего места занятий с указанием результатов подготовки (в случае прохождения получателя муниципальной услуги обучения в ином учреждении);

– материалы результатов индивидуального отбора.

Личные дела должны храниться в специально отведенном месте, с назначением ответственного лица, со строго ограниченным доступом. Ответственное лицо назначается руководителем учреждения.

Доступ к личным делам осуществляется только по запросу учредителя учреждения, а также контрольно-надзорных органов.

14. Деятельность учреждения осуществляется в соответствии со следующими документами:

- 1) уставом учреждения;
- 2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- 5) иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами учреждения.

15. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

16. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) возраст поступающего менее минимального значения для поступающих в соответствии с пунктом 3 настоящего Стандарта качества;
- 2) возраст поступающего более максимального значения для поступающих в соответствии с пунктом 3 настоящего Стандарта качества;
- 3) невыполнение, и/или нарушение получателем муниципальной услуги устава Учреждения;
- 4) по результатам индивидуального отбора;
- 5) отсутствие вакантных мест;
- 6) нарушение сроков подачи заявлений (согласно локальным нормативным актам Учреждения);
- 7) отсутствие обучающегося более месяца без уважительной причины (в соответствии с локальными нормативными актами учреждения);
- 8) предоставление неполного пакета документов.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

17. Срок предоставления муниципальной услуги

Получателю муниципальная услуга предоставляется в течение всего учебного года. Содержание дополнительных предпрофессиональных программ определяется образовательной программой, разработанной и утвержденной Учреждением, в соответствии с федеральными государственными требованиями. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

18. Результат предоставления муниципальной услуги.

Освоение дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств завершается итоговой аттестацией обучающихся.

Форма и порядок проведения итоговой аттестации устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования.

Обучающимся, успешно прошедшим итоговую аттестацию, завершающую освоение дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств, выдается заверенное печатью учреждения свидетельство об освоении этих программ по образцу и в порядке, которые устанавливаются Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры.

19. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с получателями муниципальной услуги:

1) при работе с обучающимися осуществляется дифференцированный подход с учетом возрастных и индивидуальных особенностей;

2) педагогические работники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов обучения, иных вопросов, связанных с организацией обучения и воспитания обучающихся;

3) при общении с получателями муниципальной услуги персонал учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения;

4) в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем, независимо от их возрастного, социального положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

20. Требования к зданиям и прилегающей территории Учреждения:

Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга.

Здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

Содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника).

Прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Требования к помещениям Учреждения:

Помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью.

Муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и получателей при предоставлении муниципальной услуги.

Условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги.

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) на территорию учреждения для общения с педагогическими работниками и администрацией Учреждения.

Учреждение должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

При проведении занятий хора и оркестра помещения должны иметь площадь не менее 2 кв. метров на одного занимающегося, помещения для групповых занятий по музыкально-теоретическим дисциплинам должны иметь площадь не менее 2,4 кв. метров на одного занимающегося.

Кабинеты для групповых занятий по музыкально-теоретическим дисциплинам (кроме помещений для занятий хореографией) должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.

Требования к доступности муниципальной услуги:

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

21. Учреждение в своей деятельности руководствуется приказом Министерства просвещения РФ от 09.11.2018 N 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

В целях доступности получения дополнительного образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами и инвалидами Учреждение обеспечивает адаптацию официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

22. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, музыкальные инструменты, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;

2) специальное оборудование, приборы, музыкальные инструменты, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, музыкальные инструменты, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

3) состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

4) оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

5) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

6) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

7) рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

23. Режим работы Учреждения определяется локальными нормативными актами Учреждения. Занятия для обучающихся в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время. Время работы Учреждения должно быть не ранее 8.00 и не позднее 21.00 часов.

Условия доступа на территорию Учреждения утверждены приказом директора Учреждения и должны быть доведены до сведения родителей (законных представителей).

24. Льготы для обучающихся в муниципальных учреждениях дополнительного образования предоставляются в соответствии с решениями Магнитогорского городского Собрания депутатов, постановлениями администрации города, приказами управления культуры администрации города Магнитогорска, внутренними локальными нормативными актами Учреждения.

25. Выбор получателем муниципальной услуги и Учреждения строится на добровольной основе.

26. Место за получателем муниципальной услуги в Учреждении сохраняется в следующих случаях:

- 1) на период болезни обучающегося или родителей (законных представителей);
- 2) санаторно-курортного лечения обучающегося;
- 3) в иных случаях отсутствия обучающегося по уважительным причинам, подтвержденным документально.

Оплата за обучение на период отсутствия (болезни, лечения) обучающегося сохраняется, с последующим предоставлением муниципальной услуги в заранее согласованное Учреждением и родителем (законным представителем) время, согласно дополнительному расписанию.

27. Требования к кадровому обеспечению учреждения.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Уровень квалификации руководящих, педагогических и иных работников Учреждения для каждой занимаемой должности должен соответствовать квалификационным характеристикам по соответствующей должности.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств.

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

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

В профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики.

28. Специалисты, обеспечивающие оказание муниципальной услуги, должны:

- 1) обеспечивать безопасность процесса оказания муниципальной услуги для жизни и здоровья получателей муниципальной услуги;
- 2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателя муниципальной услуги;

3) соблюдать правила эксплуатации музыкальных инструментов и учебного оборудования; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности специалиста, должностные инструкции;

5) изучать и учитывать в процессе оказания муниципальной услуги индивидуальные различия получателей муниципальной услуги;

6) поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении.

29. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, от выполнения иных установленных действующим законодательством требований.

30. Консультирование получателя муниципальной услуги о порядке её предоставления проводится:

1) специалистами управления культуры администрации города;

2) административно-педагогическим составом Учреждения.

31. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и графике работы	По мере изменения данных
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения (расписание занятий); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) заявитель для получения муниципальной услуги; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц,	По мере изменения данных

	работников Учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.	
Размещение информации на интернет-сайте Учреждения	Информация о местонахождении Учреждения, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы Учреждения, порядке оказания муниципальной услуги, документах Учреждения	По мере изменения данных

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

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

33. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

34. Руководитель Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения руководителем Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- плановый контроль.

35. Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете (методических объединениях, совещаниях при руководителе Учреждения и т.п.), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

36. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя и (или) работников Учреждения.

37. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос преподавателей, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

38. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов муниципальных услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

39. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

40. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

41. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующему показателю:

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
-------	--	-------------------

1	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	процент
---	--	---------

Значение показателя качества муниципальной услуги устанавливается муниципальным заданием Учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

**Стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа)
спектаклей (театральных постановок)**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее - Стандарт качества), устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок).

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) – управление культуры администрации города Магнитогорска.

3. Муниципальная услуга по показу (организации показа) спектаклей (театральных постановок) (далее – муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) Муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина», 455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 66, телефон: 8 (3519) 26-71-50;

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры Магнитогорский театр куклы и актера «Буратино», 455045, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Бориса Ручьева, 7а, телефон: 8 (3519) 35-17-20;

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр оперы и балета», 455000, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 16, телефон: 8 (3519) 22-74-75.

4. Единица измерения муниципальной услуги – процент.

5. Категория получателей муниципальной услуги – физическое лицо, не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

6. Стандарт качества применяется в сфере культуры.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

5) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

7) Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

8) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации".

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

8. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

1) Содержание муниципальной услуги: показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок).

2) Форма предоставления муниципальной услуги – в стационарных условиях.

3) Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

4) Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора получателем муниципальной услуги спектакля (театральной постановки) (далее – театральные мероприятия), предусмотренные репертуаром Учреждений.

Выбор места в зрительном зале производится получателем самостоятельно при условии наличия мест.

9. Порядок предоставления муниципальной услуги:

1) Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного посещения получателем муниципальной услуги Учреждения, осуществляющего показ (организацию показа) спектаклей (театральных постановок).

2) Для получения муниципальной услуги жителям и гостям города Магнитогорска необходимо:

- приобрести билет на посещение театрального мероприятия в кассе Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, или иной площадки, на которой будут проходить гастроли и выезды, или иным доступным способом (через сайт; у лица, уполномоченного на распространение билетов). В билете должны быть указаны название театрального мероприятия, цена, дата, время и место его показа;

- лично явиться на место проведения театрального мероприятия (указанное в билете) и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск посетителей в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу. Предъявить документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий отнесение его к льготной категории посетителей, имеющих право на частичную оплату услуги или бесплатное получение муниципальной услуги.

- муниципальная услуга предоставляется без предъявления каких-либо документов, за исключением льготной категории посетителей, которые должны предъявить документы, подтверждающие отнесение получателя к льготной категории.

Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного посетителем Учреждения билета, или документов, дающих право на вход.

Для отдельных категорий получателей муниципальной услуги предусмотрены льготы. Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий муниципальными Учреждениями культуры утвержден постановлением администрации города от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положениями о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, установленными локальными нормативными актами в Учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу. Стоимость услуги и условия её предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем Учреждения на основании абзаца 1 статьи 52 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612 – 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

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

3) Действительными считаются билеты на посещение театрального мероприятия, приобретенные в кассе Учреждения, или иной площадки, на которой будут проходить гастроли и выезды, с официального сайта, либо у лиц, уполномоченных на распространение билетов.

10. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимого Учреждением театрального мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов.

11. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) ограничение Учреждением доступа посетителей в соответствии с Федеральным законом «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2) отсутствие билетов в наличии на посещение театрального мероприятия на требуемую дату и время;

3) отсутствие у лица билета, дающего право на посещение театрального мероприятия в день и время обращения;

4) нахождение получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

5) обращение получателя за предоставлением муниципальной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

6) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах, и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

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

12. Срок предоставления муниципальной услуги:

- приобретение билета в кассе – не более 10 минут;
- просмотр театрального мероприятия – в рамках времени показа театрального мероприятия.

13. Учреждение должно информировать о предстоящем театральном мероприятии через публикации в городских средствах массовой информации с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения театрального мероприятия.

14. Учреждение должно предоставлять информацию о месте проведения театрального мероприятия, других аспектах проведения театрального мероприятия по телефонному обращению заинтересованного лица. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении театрального мероприятия в городских средствах массовой информации.

15. Результат предоставления муниципальной услуги:

- 1) формирование общей культуры получателей муниципальной услуги;
- 2) удовлетворение духовных потребностей получателей муниципальной услуги;
- 3) направленное формирование в сознании получателей муниципальной услуги общечеловеческих ценностей через восприятие высокохудожественных образцов мировой культуры;

4) воспитание у получателей муниципальной услуги толерантности.

16. Деятельность Учреждения осуществляется в соответствии с документами:

- 1) уставом Учреждения;
- 2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

Иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами учреждения.

17. Требования к зданиям и прилегающей территории Учреждения:

1) Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга;

2) содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

3) условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

Здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.

Центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть очищены от снега и льда.

В темное время суток за один час до начала театрально-зрелищного мероприятия подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

18. Требования к помещениям Учреждения:

1) муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

2) помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

3) фойе зданий, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами.

4) Учреждение при предоставлении муниципальной услуги обязано обеспечить наличие гардероба для посетителей мероприятия.

5) гардеробы должны работать за один час до начала мероприятия и работать в течение всего времени проведения мероприятия. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего времени предоставления муниципальной услуги.

6) во время проведения муниципальной услуги в помещениях, в которых проводится данное мероприятие, должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

7) кассы в здании, в котором предполагается провести муниципальную услугу, должны работать не менее недели до проведения данного мероприятия в будние дни с 10:00 до 19:00, в выходные с 10:00 до 18:00, в праздничные дни по особому графику.

Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

8) Учреждение должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

За один час до начала оказания муниципальной услуги полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится театральное мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

9) Учреждение должно обеспечить помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) на 100 посетителей в целом.

10) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей, в том числе для маломобильных групп населения.

В туалетных комнатах во время проведения театральное мероприятие постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства.

11) в помещении, в котором проводится муниципальная услуга, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям.

12) при предоставлении муниципальной услуги Учреждение должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, и(или) наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

13) Учреждение не должно допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра театрального мероприятия стоя.

14) при нахождении людей в помещениях, в которых проводятся театральные мероприятия, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и открывающиеся с трудом запоры.

15) Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации получателей муниципальной услуги (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

16) в зданиях и помещениях, в которых проводится муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

17) в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу.

18) о запрещении курения в помещениях Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.

19. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;

2) специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

3) состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

4) Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить помещение достаточным количеством сидячих мест;

5) оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

6) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

7) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

8) рабочие места для сотрудников Учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

20. Требования к доступности муниципальной услуги.

Учреждение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, работает ежедневно с 09:00 до 17:30, в праздничные дни по особому графику. Сотрудники, задействованные в оказании муниципальной услуги, работают в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

21. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги:

1) Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

2) структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

5) основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

6) в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

22. При оказании муниципальной услуги Учреждение, должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, и (или) наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

23. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги:

1) персонал Учреждения, оказывающий муниципальную услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей Учреждения, либо должен указать на тех сотрудников Учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

2) при общении с посетителями персонал Учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

24. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

25. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится:

1) специалистами управления культуры администрации города;

2) административным персоналом Учреждения.

26. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации в сети Интернет	Размещение информации о муниципальной услуге на официальном сайте Учреждения. Наименования, даты и (или) сроки предоставления муниципальной услуги.	По мере изменения информации
Информирование в средствах массовой информации	Размещение информации о муниципальной услуге в газетах, на телевидении: Наименования, даты и (или) сроки предоставления муниципальной услуги.	По мере изменения информации
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график работы.	По мере изменения информации
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения (расписание репетиций); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) заявитель для получения муниципальной услуги; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги	По мере изменения информации

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

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

28. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

29. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется директором Учреждения, его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при директоре Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

30. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) директора, работников Учреждения.

31. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов муниципальных услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

32. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

33. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

34. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

35. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующему показателю:

Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
Заполняемость зала	Процент

Значение показателя качества муниципальной услуги устанавливается муниципальным заданием Учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

Стандарт качества муниципальной работы по созданию спектаклей

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной работы по созданию спектаклей (далее – Стандарт качества), выполняемой учреждениями культуры для предоставления муниципальной услуги, устанавливает обязательные требования, определяющие необходимый уровень качества выполнения муниципальной работы по созданию спектаклей.

Орган, ответственный за организацию выполнения муниципальной работы по созданию спектаклей – управление культуры администрации города Магнитогорска.

2. Муниципальная работа по созданию спектаклей (далее – муниципальная работа) выполняется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее – Учреждения):

1) Муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина», 455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 66, телефон: 8 (3519) 26-71-50;

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр куклы и актера «Буратино», 455045, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Бориса Ручьева, 7а, телефон: 8 (3519) 35-17-20;

3) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр оперы и балета», 455000, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 16, телефон: 8 (3519) 22-74-75.

3. Категория получателей муниципальной работы – физическое лицо, не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

4. Единица измерения муниципальной работы – процент.

5. Стандарт качества муниципальной работы применяется в сфере – культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения муниципальной работы:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

5) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

7) Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

8) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

9) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к выполнению муниципальной работы

7. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы:

- 1) Содержание муниципальной работы - создание спектаклей.
- 2) Форма выполнения муниципальной работы – в стационарных условиях.
- 3) Характер выполнения муниципальной работы - бесплатно.

8. Порядок выполнения муниципальной работы:

1) разрабатывается и утверждается Учреждением, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с нормативными документами Министерства культуры Российской Федерации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Магнитогорска, перечисленными в пункте 6 раздела 1 настоящего стандарта.

2) срок выполнения муниципальной работы - в течение календарного года в рамках утверждённого репертуарного плана.

9. Решение о приостановлении работы принимается в момент выявления основания для приостановления.

10. Основания для приостановления муниципальной работы:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых выполняется муниципальная работа;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угроза безопасности сотрудников и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности Учреждения и выполнение муниципальной работы.

Приостановление муниципальной работы осуществляется до момента устранения причин, препятствующих выполнению муниципальной работы.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимой Учреждением муниципальной работы.

11. Основания для отказа в выполнении муниципальной работы - отсутствуют.

12. Результаты выполнения муниципальной работы:

- 1) формирование общей культуры получателей, через муниципальную услугу, являющуюся результатом данной муниципальной работы;

2) удовлетворение духовных потребностей населения города;

3) направленное формирование в сознании получателей муниципальной услуги, являющейся результатом выполнения муниципальной работы, общечеловеческих ценностей через восприятие сценического искусства.

13. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы, которые могут включать требования, связанные с наличием у Учреждения, выполняющего муниципальную работу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);

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

3) условия выполнения муниципальной работы должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества.

14. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы:

1) требования к зданиям и прилегающей территории, в которых выполняется муниципальная работа:

- здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждений.

- содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

2) требования к помещениям:

- помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

- Учреждение обязано обеспечить наличие гардероба.

- муниципальная работа выполняется в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- центральный вход в здание оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

- в целях приема мнений по улучшению обслуживания в Учреждении, по требованию должна предоставляться книга отзывов и предложений;

- площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и посетителей;

- в помещениях Учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардеробы и туалеты;

- на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки о запрещении курения в помещениях Учреждения;

- Учреждение, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий.

3) требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество муниципальной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть изъяты из эксплуатации;

- состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать выполняемой муниципальной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- рабочие места для сотрудников Учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

4) требования к доступности муниципальной работы:

- режим работы Учреждения - не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту выполнения муниципальной работы им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению);
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых выполняется работа, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых выполняется муниципальная работа, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых выполняется муниципальная работа, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

5) требования к кадровому обеспечению:

- Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы, межотраслевых норм времени на муниципальную работу, выполняемую в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

- каждый сотрудник из числа специалистов Учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- основаниями для получения допуска к муниципальной работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники Учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику Учреждения, непосредственно выполняющему муниципальную работу, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;

- Учреждение должно обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении Учреждения, и наличие кнопки вызова охраны.

15. Способы информационного обеспечения о муниципальной работе:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления
Размещение информации на интернет-сайте Учреждения	Информация о местонахождении Учреждения, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы Учреждения, документах Учреждения.	По мере изменения данных.

Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения, режиме работы.	По мере изменения данных.
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения; - информация о номерах телефонов Учреждения; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной работы; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения.	По мере изменения данных.

16. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

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

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельности Учреждения, влияющей на качество муниципальной работы. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы);
- плановый контроль.

18. Выявленные недостатки по выполнению работы анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на совещаниях при руководителе учреждения

и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

19. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

20. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за выполнением муниципальной работы Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников Учреждения.

21. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка выполнения муниципальной работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

22. Оценка соответствия качества фактически выполняемой муниципальной работы осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

23. Для оценки качества, объема и безопасности выполнения муниципальной работы директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование сотрудников выполняющих муниципальную работу с оценкой результатов опроса.

24. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте

отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатель качества выполнения муниципальной работы

25. Оценка соответствия качества выполнения муниципальной работы Стандарту качества производится по следующему показателю:

№	Наименование показателя качества муниципальной работы	Единица измерения показателя качества муниципальной работы
1	Доля новых (капитально-возобновленных) постановок от запланированного числа постановок	Процент

Значение показателя качества муниципальной работы устанавливается муниципальным заданием Учреждения, выполняющим муниципальную работу.

**Стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа)
концертных программ**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ (далее - Стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по показу (организации показа) концертных программ – управление культуры администрации города Магнитогорска.

3. Муниципальная услуга по показу (организации показа) концертных программ (далее – муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) Муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорское концертное объединение», 455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Карла Маркса, 126, телефон: 8 (3519) 54-09-50;

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр оперы и балета», 455000, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Ленина, 16, телефон: 8 (3519) 22-74-75.

4. Единица измерения услуги – процент.

5. Категория получателей муниципальной услуги – физическое лицо не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

6. Стандарт качества применяется в сфере культуры.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

5) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

7) Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

8) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

9) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

8. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги:

1) Содержание муниципальной услуги: показ (организация показа) концертных программ.

2) Форма предоставления муниципальной услуги – в стационарных условиях.

3) Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

4) Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного выбора получателем муниципальной услуги концертной программы предусмотренной репертуаром Учреждений.

Выбор места в зрительном зале производится получателем самостоятельно при условии наличия мест.

9. Порядок предоставления муниципальной услуги:

1) Получение муниципальной услуги строится на основе добровольного посещения получателем муниципальной услуги Учреждения, осуществляющего показ концертных программ.

2) Для получения муниципальной услуги жителям и гостям города Магнитогорска необходимо:

- приобрести билет на посещение концертной программы в кассе Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, или иной площадки, на которой будут проходить гастролы и выезды, или иным доступным способом (через сайт; у лица, уполномоченного на распространение билетов). В билете должны быть указаны название концертной программы, цена, дата, время и место ее показа;

- лично явиться на место проведения концертной программы (указанной в билете) и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск посетителей в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу. Предъявить документ, удостоверяющий личность и документ подтверждающий отнесение его к льготной категории посетителей, имеющих право на частичную оплату услуги или бесплатное получение муниципальной услуги.

- муниципальная услуга предоставляется без предъявления каких-либо документов, за исключением льготной категории посетителей, которые должны предъявить документы, подтверждающие отнесение получателя к льготной категории.

Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного посетителем Учреждения билета (абонемент), или документов, дающих право на вход.

Для отдельных категорий получателей муниципальной услуги предусмотрены льготы. Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий муниципальными Учреждениями культуры установлен постановлением

администрации города от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положениями о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, установленными локальными нормативными актами в организациях, предоставляющих муниципальную услугу. Стоимость услуги и условия её предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем Учреждения на основании абзаца 1 статьи 52 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612 – 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

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

3) Действительными считаются билеты на посещение концертной программы, приобретенные в кассе Учреждения, или иной площадки, на которой будут проходить гастроли и выезды, с официального сайта, либо у лиц, уполномоченных на распространение билетов.

10. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимого Учреждением мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов.

11. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) ограничение Учреждением доступа посетителей в соответствии с Федеральным законом «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2) отсутствие билетов в наличии на посещение концертной программы на требуемую дату и время;

3) отсутствие у лица билета, дающего право на посещение концертной программы в день и время обращения;

4) нахождение получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

5) обращение получателя за муниципальной услугой в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

6) если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах, и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения и одежды других посетителей.

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

12. Срок предоставления муниципальной услуги:

- приобретение билета в кассе – не более 10 минут;
- просмотр концертной программы – в рамках времени показа концертной программы.

13. Учреждение должно информировать о предстоящей концертной программе через публикации в городских средствах массовой информации с указанием места проведения, времени начала и контактного телефона для справок не менее чем за 10 дней до проведения концертной программы.

14. Учреждение должно предоставлять информацию о месте проведения концертной программы, других аспектах проведения концертной программы по телефонному обращению заинтересованного лица. Телефонные консультации должны быть доступны не менее 4 часов в день со дня публичного объявления о проведении концертной программы в городских средствах массовой информации.

15. Результат предоставления муниципальной услуги:

- 1) формирование общей культуры получателей муниципальной услуги;
- 2) удовлетворение духовных потребностей получателей муниципальной услуги;
- 3) направленное формирование в сознании получателей муниципальной услуги общечеловеческих ценностей через восприятие высокохудожественных образцов мировой культуры;

- 4) воспитание у получателей муниципальной услуги толерантности.

16. Деятельность Учреждения осуществляется в соответствии с документами:

- 1) уставом Учреждения;
- 2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения.

Иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами учреждения.

17. Требования к зданиям и прилегающей территории Учреждения:

- 1) Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга;

- 2) содержание территорий. Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

3) условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

Здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.

Центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

В зимнее время за один час до начала концертной программы подходы к зданию, в котором проводится концертная программа, должны быть очищены от снега и льда.

В темное время суток за один час до начала концертной программы подходы к зданию, в котором проводится мероприятие, должны быть освещены.

18. Требования к помещениям Учреждения:

1) муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

2) помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

3) фойе зданий, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оборудованы местами для ожидания, в том числе не менее чем 10 сидячими местами;

4) Учреждение при предоставлении муниципальной услуги обязано обеспечить наличие гардероба для посетителей;

5) гардеробы должны работать за один час до начала концертной программы и работать в течение всего времени проведения концертной программы. Перерывы в работе гардеробов должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в течение всего времени предоставления муниципальной услуги;

6) во время проведения муниципальной услуги в помещениях, в которых проводится концертная программа, должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

7) кассы в здании Учреждения, в котором предполагается провести муниципальную услугу, должны работать не менее недели до проведения данной концертной программы в будние дни с 10:00 до 19:00, в выходные с 10:00 до 18:00, в праздничные дни по особому графику.

Перерывы работы касс должны составлять не более 10 минут подряд и не более одного часа в день.

8) Учреждение должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

За один час до начала оказания муниципальной услуги полы в залах, коридорах, холле здания, в котором проводится мероприятие, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

9) Учреждение должно обеспечить помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга мусорными ведрами (корзинами) из расчета не менее двух ведер (корзин) около каждого выхода из зала и не менее одного ведра (корзины) на 100 посетителей в целом;

10) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей, в том числе для маломобильных групп населения.

В туалетных комнатах во время проведения концертной программы постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства.

11) в помещении, в котором проводится муниципальная услуга, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям;

12) при предоставлении муниципальной услуги Учреждение должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, и(или) наличие кнопки вызова вневедомственной охраны;

13) Учреждение не должно допускать в зрительный зал посетителей при отсутствии свободных сидячих мест в зале, кроме случаев, когда предусмотрены специальные площадки для просмотра концертных программ стоя;

14) при нахождении людей в помещениях, в которых проводятся мероприятия, двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и открывающиеся с трудом запоры;

15) Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации получателей муниципальной услуги (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

16) в зданиях и помещениях, в которых проводится муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

17) в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, паласы, ковры, ковровые дорожки должны быть жестко прикреплены к полу;

18) о запрещении курения в помещениях Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.

19. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

1) Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;

2) специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

3) состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

4) Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить помещение достаточным количеством сидячих мест;

5) оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

6) на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

7) оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

8) рабочие места для сотрудников Учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

20. Требования к доступности муниципальной услуги:

Учреждение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, работает ежедневно с 09:00 до 17:30, в праздничные дни по особому графику. Сотрудники, задействованные в оказании муниципальной услуги, работают в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

–условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

–возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

–сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

–надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

–дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

–допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

–оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

21. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги:

1) Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

2) структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с

квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

5) основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

6) в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

22. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги:

1) персонал Учреждения, оказывающий муниципальную услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей Учреждения, либо должен указать на тех сотрудников Учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

2) при общении с посетителями персонал Учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

23. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

24. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится:

- 1) специалистами управления культуры администрации города;
- 2) административным персоналом Учреждения.

25. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
-----------------------	-------------------------------	-------------------------------

Размещение информации в сети Интернет	Размещение информации о муниципальной услуге на официальном сайте Учреждения. Наименования концертных программ, даты и (или) сроки предоставления муниципальной услуги.	По мере изменения информации
Информирование в средствах массовой информации	Размещение информации о муниципальной услуге в газетах, на телевидении (наименования концертных программ, даты и (или) сроки предоставления муниципальной услуги).	По мере изменения информации
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения и график работы.	По мере изменения информации
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения (расписание репетиций); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) заявитель для получения муниципальной услуги; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги	По мере изменения информации

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

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

27. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

28. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль осуществляется директором Учреждения, его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при директоре Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

29. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) директора, работников Учреждения.

30. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов муниципальных услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

31. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

32. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

33. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

34. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующему показателю:

Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
Заполняемость зала	Процент

Значение показателя качества муниципальной услуги устанавливается муниципальным заданием Учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

Стандарт качества муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ (далее – Стандарт качества), выполняемой учреждениями культуры для предоставления муниципальной услуги, устанавливает обязательные требования, определяющие необходимый уровень качества выполнения муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ.

Орган, ответственный за организацию выполнения муниципальной работы по созданию концертов и концертных программ – Управление культуры администрации города Магнитогорска.

2. Муниципальная работа по созданию концертов и концертных программ (далее – муниципальная работа) выполняется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Магнитогорский театр оперы и балета», 455000, проспект Ленина, 16, тел.: 8 (3519) 22-74-75;

2) Муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорское концертное объединение», 455044, Челябинская область, город Магнитогорск, проспект Карла Маркса, 126, тел.: 8 (3519) 54-09-50.

3. Категория получателей муниципальной работы – физическое лицо, не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

4. Единица измерения муниципальной работы – процент.

5. Стандарт качества муниципальной работы применяется в сфере – культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения муниципальной работы:

1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2) Конституция Российской Федерации;

3) Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

5) Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

6) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

7) Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

8) Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";

9) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к выполнению муниципальной работы

7. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

1) Содержание муниципальной работы: создание концертов и концертных программ.

2) Форма выполнения муниципальной работы – в стационарных условиях.

3) Характер выполнения муниципальной работы: бесплатно.

8. Порядок выполнения муниципальной работы:

1) разрабатывается и утверждается Учреждением, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с нормативными документами Министерства культуры Российской Федерации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Магнитогорска, перечисленными в пункте 6 раздела 1 настоящего Стандарта качества.

2) срок выполнения муниципальной работы - в течение календарного года в рамках утверждённого репертуарного плана.

9. Решение о приостановлении работы принимается в момент выявления основания для приостановления.

10. Основания для приостановления муниципальной работы:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых выполняется муниципальная работа;

- создание реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угроза безопасности сотрудников и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности Учреждения и выполнение муниципальной работы.

Приостановление муниципальной работы осуществляется до момента устранения причин, препятствующих выполнению муниципальной работы.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимой Учреждением муниципальной работы.

11. Основания для отказа в выполнении муниципальной работы отсутствуют.

12. Результаты выполнения муниципальной работы:

1) формирование общей культуры получателей, через муниципальную услугу, являющуюся результатом данной муниципальной работы;

2) удовлетворение культурных интересов населения города;

3) направленное формирование в сознании получателей муниципальной услуги, являющейся результатом выполнения муниципальной работы общечеловеческих ценностей через восприятие различных форм и видов культурных благ.

13. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы, которые могут включать требования, связанные с наличием у Учреждения, выполняющего муниципальную работу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);

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

3) условия выполнения муниципальной работы должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества.

14. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы:

1) Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых выполняется муниципальная работа:

- здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждений.

- содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2) Требования к помещениям:

- помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

- Учреждение обязано обеспечить наличие гардероба.

- муниципальная работа выполняется в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- центральный вход в здание оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

- в целях приема мнений по улучшению обслуживания в Учреждении, по требованию должна предоставляться книга отзывов и предложений;

- площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и посетителей;

- в помещениях Учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардеробы и туалеты;

- на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки о запрещении курения в помещениях Учреждения;

- Учреждение, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий.

3) требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество муниципальной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть изъяты из эксплуатации;

- состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать выполняемой муниципальной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- рабочие места для сотрудников Учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

4) требования к доступности муниципальной работы:

- режим работы Учреждения - не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту выполнения муниципальной работы им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению);
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых выполняется работа, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых выполняется муниципальная работа, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых выполняется муниципальная работа, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

5) Требования к кадровому обеспечению:

- Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы, межотраслевых норм времени на муниципальную работу, выполняемые в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

- каждый сотрудник из числа специалистов Учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- основаниями для получения допуска к муниципальной работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники Учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику Учреждения, непосредственно выполняющему муниципальную работу, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;

- Учреждение должно обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении Учреждения, и наличие кнопки вызова охраны.

15. Способы информационного обеспечения о муниципальной работе:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления
Размещение информации на интернет-сайте Учреждения	Информация о местонахождении Учреждения, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы Учреждения, документах Учреждения.	По мере изменения данных.

Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения, режиме работы.	По мере изменения данных.
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения; - информация о номерах телефонов Учреждения; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной работы; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения.	По мере изменения данных.

16. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

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

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельности Учреждения, влияющей на качество муниципальной работы. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы);
- плановый контроль.

18. Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на совещаниях

при руководителе учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

19. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

20. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за выполнением муниципальной работы Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников Учреждения.

21. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка выполнения муниципальной работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

22. Оценка соответствия качества фактически выполняемой муниципальной работы осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

23. Для оценки качества, объема и безопасности выполнения муниципальной работы директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование сотрудников выполняющих муниципальную работу с оценкой результатов опроса.

24. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются

результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатель качества выполнения муниципальной работы

25. Оценка соответствия качества выполнения муниципальной работы Стандарту качества производится по следующему показателю:

№	Показатель качества муниципальной работы	Единица измерения
1	Доля новых (капитально-возобновленных) концертов от запланированного числа концертов	Процент

Значение показателя качества муниципальной работы устанавливается муниципальным заданием Учреждения, выполняющим муниципальную работу.

Стандарт качества муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее - Стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества - управление культуры администрации города Магнитогорска.

3. Муниципальная услуга по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее – муниципальная услуга) предоставляется следующими муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации города Магнитогорска (далее - Учреждения):

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом дружбы народов» города Магнитогорска, 455000, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск, ул. Московская, д. 17, тел.:22-02-37;

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры железнодорожников» города Магнитогорска, 455005, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск, ул. Панькова, д. 32, тел.:44-77-67.

4. Категория получателей муниципальной услуги - физическое лицо независимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

5. Единица измерения муниципальной услуги – процент.

6. Стандарт качества применяется в сфере культуры.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон «О пожарной безопасности»;
- 4) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;

6) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

7) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

8) Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

9) Постановление Законодательного Собрания Челябинской области от 31 марта 2016 г. № 346 «О принятии Концепции реализации государственной национальной политики в Челябинской области на период до 2025 года».

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

8. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Содержание муниципальной услуги:

- организация досуга жителей города Магнитогорска в форме обеспечения работы клубных формирований, коллективов самодеятельного народного творчества;
- организация культурно-просветительской деятельности среди населения города;
- содействие возрождению, сохранению и развитию народного творчества, различных форм культуры, всех жанров и видов искусств.

9. Форма предоставления муниципальной услуги – в стационарных условиях.

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

11. Для получения муниципальной услуги, получателям необходимо заявление на включение в клубное формирование и(или) формирований самодеятельного народного творчества (далее - клубное формирование), присутствие лично на собеседовании с руководителем клубного формирования, ознакомление с условиями работы клубного формирования. Если в клубное формирование приходит несовершеннолетний (получатель муниципальной услуги), то необходимо согласие родителя (законного представителя несовершеннолетнего).

12. Деятельность Учреждений осуществляется в соответствии с документами:

- 1) уставом Учреждения;
- 2) документом, подтверждающим факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 3) свидетельством о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- 4) эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения.

Иными документами в соответствии с действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами Учреждения.

13. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено только в случаях:

1) внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;

2) создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;

3) внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

14. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) нахождение получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

2) невыполнение, либо нарушение получателем муниципальной услуги устава Учреждения;

3) обращение получателя за предоставлением муниципальной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

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

15. Срок предоставления муниципальной услуги является период январь–июнь, сентябрь–декабрь.

16. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно за неделю до начала занятий клубного формирования разработать и представить в свободном доступе расписание занятий. При изменении расписания занятий Учреждение должно уведомить, занимающихся и(или) их родителей, законных представителей несовершеннолетнего получателя муниципальной услуги, до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в помещении, в котором оказывается муниципальная услуга, уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

17. Учреждение должно информировать получателей об оказываемой муниципальной услуге, через публикации в средствах массовой информации города Магнитогорска с указанием места и контактного телефона для справок.

18. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение культурных интересов населения города.

В целях приема мнений получателей муниципальной услуги по улучшению обслуживания в Учреждении, оказывающем муниципальную услугу, по требованию должна предоставляться книга отзывов и предложений.

19. На время проведения клубных мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников Учреждения в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

20. При оказании муниципальной услуги Учреждение, должно обеспечить наличие не менее двух охранников, следящих за соблюдением общественного порядка, и(или) наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

21. Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых оказывается

муниципальная услуга:

- Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга;
- помещения Учреждения должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами;
- содержание территорий Учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);
- условия обслуживания получателей муниципальной услуги должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества получателей муниципальной услуги;
- прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию, парковочные места для транспорта, а также подходы для инвалидов, должны быть очищены от снега и льда. В темное время суток (в рабочее время) подходы к зданию должны быть освещены;
- центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- здание Учреждения должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;
- в помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе инвалидов;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения;
- Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации получателя (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);
- в Учреждении на путях эвакуации не должны быть установлены турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;
- Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

22. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, музыкальные инструменты, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;
- специальное оборудование, приборы, музыкальные инструменты, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными

документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, музыкальные инструменты, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в Учреждении, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- рабочие места для сотрудников Учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет;

- оборудованное место для заполнения заявления на включение в клубное формирование.

23. Требования к помещениям Учреждения.

Муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

При проведении занятий хореографией должны быть предусмотрены помещения для переодевания, туалеты.

При проведении занятий хора и оркестра помещения должны иметь площадь не менее 2 кв. метров на одного занимающегося, помещения для групповых музыкально-теоретических занятий должны иметь площадь не менее 2,4 кв. метров на одного занимающегося.

Для занятий хореографией должен быть оборудован зал площадью из расчета 3 кв. метра на одного занимающегося. Одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами высотой не менее 2,2 метра.

Полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 2 миллиметров) и дыры (диаметром более 2 миллиметров).

Кабинеты для занятий клубных формирований (кроме помещений для занятий хореографией) должны быть оборудованы сидячими местами для каждого занимающегося.

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, обязано обеспечить наличие гардероба для получателя муниципальной услуги и посетителей Учреждения.

О запрещении курения в помещениях Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки.

24. Режим работы Учреждения ежедневно с 09.00 до 21.00 часов (перерыв с 12.00 до 12.45 часов). Занятия клубных формирований проводятся по расписанию, которое ежегодно утверждается руководителем Учреждения на творческий период (сентябрь - июнь).

25. В случае если в работе клубного формирования принимают участие дети школьного возраста, расписание занятий данного клубного формирования должно предполагать начало занятий в первой половине дня не ранее 09:00, окончание не позднее 12:15; начало занятий во второй половине дня не ранее 14:30, окончание не позднее 20:00.

26. Требования к доступности муниципальной услуги.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется

не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

27. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги:

- Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;
- структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;
- каждый сотрудник из числа специалистов Учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники Учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;
- к каждому работнику Учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателя муниципальной услуги в Учреждении; в основу взаимоотношений с посетителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации; находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям муниципальной услуги; при ответах на телефонные звонки и устные обращения

получателей, посетителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

28. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги:

– персонал Учреждения, оказывающий муниципальную услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей Учреждения, либо должен указать на тех сотрудников Учреждения, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

– при общении с посетителями персонал Учреждения (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения.

29. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится:

- специалистами управления культуры, администрации города;
- административным персоналом Учреждения.

30. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на интернет-сайте Учреждения	Информация о местонахождении Учреждения, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы Учреждения, порядке оказания муниципальной услуги, документах Учреждения.	По мере изменения данных.
Информация у входа в помещение Учреждения	У входа размещается информация о наименовании Учреждения, режиме работы, информация о клубных формированиях.	По мере изменения данных.
Информация в помещениях Учреждения	В помещениях Учреждения в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы Учреждения (расписание занятий); - информация о номерах телефонов Учреждения; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) заявитель для получения муниципальной услуги; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;	По мере изменения данных.

	- порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.	
--	--	--

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

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

32. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

33. Руководитель Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения руководителем, и(или) комиссией, утвержденной приказом руководителя Учреждения, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);
- плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при руководителе Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

34. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги руководитель Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;
- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;
- измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

– экспертный - опрос руководителей клубных формирований, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

– социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

35. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя и (или) работников Учреждения.

36. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги и(или) отдельных видов муниципальных услуг) отдельным категориям получателей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

37. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

38. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

39. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующим показателям:

№	Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
1.	Доля мероприятий для взрослых от общего количества проведенных мероприятий	Процент
2.	Доля мероприятий для детей и юношества от общего количества проведенных мероприятий	Процент

3.	Доля участников вокальных и хоровых секций (кружков)	Процент
4.	Доля участников декоративно-прикладных секций (кружков)	Процент
5.	Доля участников театральных секций (кружков)	Процент
6.	Доля участников хореографических секций (кружков)	Процент

Значения показателей качества муниципальной услуги устанавливаются муниципальным заданием Учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

**Стандарт качества муниципальной услуги по публичному показу музейных
предметов, музейных коллекций**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (далее – Стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций – управление культуры администрации города Магнитогорска.

2. Муниципальная услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (далее – муниципальная услуга) предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Магнитогорская картинная галерея» (далее – музей) – 455044, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица имени газеты «Правда», дом 12; телефон 8 (3519) 26-02-50.

3. Категория получателей муниципальной услуги – физическое лицо не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

4. Единица измерения муниципальной услуги – количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период (единица).

5. Стандарт качества муниципальной услуги применяется в сфере культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- 2) Конституция Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
- 5) Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) Закон Российской Федерации от 15.04.1993 №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

11) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

12) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

13) Приказ Министерства культуры РФ от 23.07.2020 № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

14) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 г. № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

15) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

7. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

1) Содержание муниципальной услуги:

- популяризация культурного наследия, представленного музейными предметами и музейными коллекциями, предметами из частных коллекций и предметами, находящимися в собственности авторов;

- обеспечение доступа граждан к предметам материальной и духовной культуры изобразительного и историко-культурного наследия;

- информационно-справочное обслуживание получателей муниципальной услуги.

2) Форма предоставления муниципальной услуги: в стационарных условиях.

3) Характер предоставления муниципальной услуги:

- муниципальная услуга предоставляется на платной, частично платной и бесплатной основе;

- муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного посетителем музея билета (абонемента), или документов, дающих право на вход.

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

8. Порядок предоставления муниципальной услуги:

Получение услуги строится на основе добровольного посещения получателем муниципальной услуги музея, осуществляющего публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

9. Для получения муниципальной услуги жителям и гостям города Магнитогорска необходимо:

- приобрести билет (абонемент) на посещение музея, оказывающего муниципальную услугу, в кассе музея или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена;

- предъявить билет на посещение музея сотруднику, следящему за соблюдением общественного порядка и допуском посетителей в музей, оказывающий муниципальную услугу;

- предъявить документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий отнесение его к льготной категории для категорий посетителей, имеющих право на получение льготы по муниципальной услуге (частичная оплата муниципальной услуги или бесплатное получение муниципальной услуги).

Порядок предоставления льгот при проведении платных мероприятий муниципальными Учреждениями культуры утвержден постановлением администрации города от 13.07.2016 № 8420-П, а также Положениями о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан, установленными локальными нормативными актами в Учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу. Стоимость услуги и условия её предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем Учреждения на основании абзаца 1 статьи 52 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612 – 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

10. Основания для приостановления муниципальной услуги:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;

- создание реальной угрозы нормальному функционированию музея, а также угроза безопасности получателей муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности музея и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимого музеем мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- нахождение получателя муниципальной услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;

- отсутствие документов, подтверждающих право получателя на предоставление льгот на получение муниципальной услуги (при условии требования получателем льготы на муниципальную услугу);

- обращение получателя за предоставлением муниципальной услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

- если от одежды посетителя исходит резкий неприятный запах, и его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей.

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

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры не допускается согласно абзацу 9 статьи 35 Федерального закона «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

11. Срок предоставления муниципальной услуги:

- приобретение билета в кассе – не более 10 минут;
- осмотр музейных коллекций (музейных предметов) осуществляется в виде выставки (экспозиции) (нахождение в выставочном зале (залах) – не ограниченное время в рамках режима работы выставочного зала.

12. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение культурных интересов населения города через обеспечение доступа к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы, музейные коллекции, а также предметы из частных коллекций и находящиеся в собственности авторов), путем публичного представления (экспозиции, выставки, каталоги).

13. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги, которые могут включать требования, связанные с наличием у музея, предоставляющего муниципальную услугу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные).

Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

1) Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых оказывается муниципальная услуга:

- музей должен иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается муниципальная услуга;
- здание музея должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений музея;

- содержание территорий музея должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

- прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2) Требования к помещениям:

- помещения музея должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- муниципальная услуга оказывается в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- центральный вход в здание музея оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании музея, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- в целях приема мнений получателей муниципальной услуги по улучшению обслуживания в музее, оказывающем услугу, по требованию должна предоставляться книга отзывов и предложений;

- площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать размещение персонала и получателей при предоставлении муниципальной услуги;

- в здании музея, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (музейных предметов);

- в помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона, гардеробы и туалеты;

- касса должна работать в течение времени работы музея (перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более часа в день);

- на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки о запрещении курения в помещениях музея, оказывающего муниципальную услугу;

- музей, предоставляющий муниципальную услугу, должен осуществлять регулярную уборку внутри зданий.

3) Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- музей должен иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления муниципальной услуги, отвечающие требованиям стандартов,

технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть изъяты из эксплуатации;

- состав оснащения, применяемого в музее, должен соответствовать предоставляемой муниципальной услуге;

- музей должен обеспечить выставочные помещения достаточным количеством сидячих мест – не менее четырех сидячих места на один зал;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении муниципальной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (музейных предметов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные металлы, камни и другие ценные экспонаты);

- экспозиционно-выставочные помещения должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим хорошую визуализацию выставки и обеспечивающим безопасность и сохранность предметов выставки, а также установленный для хранения этих музейных предметов температурно-влажностный режим;

- рабочие места для сотрудников музея должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

14. Требования к доступности муниципальной услуги:

Режим работы музея, предоставляющего муниципальную услугу, производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

В целях организации и беспрепятственного доступа инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников к месту предоставления муниципальной услуги им, обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

Музей, оказывающий муниципальную услугу, в обязательном порядке должен информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок.

Музей, оказывающий муниципальную услугу, обязан предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

Музей, оказывающий муниципальную услугу, обязан обеспечить наличие в музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1 часа в день.

Музей, оказывающий муниципальную услугу, должен предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (на безвозмездной

или платной основе по решению музея) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

15. Требования к кадровому обеспечению:

- музей должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

- структура и штатное расписание музея устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

- каждый сотрудник из числа специалистов музея должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники музея должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику музея, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в музее; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

- музей, оказывающий муниципальную услугу, должен обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении музея, и (или) наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

16. Требования к взаимодействию сотрудников музея с получателями муниципальной услуги:

- персонал музея, оказывающий муниципальную услугу (в том числе технический), обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе, просьбе;

- при общении с посетителями персонал музея (в том числе технический) должен соблюдать этические и моральные нормы и правила поведения;

- посетителям музеев (за исключением детей в возрасте до 14 лет) должна быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом;

- сотрудники музея должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

17. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления
Информация у входа в помещение музея	Наименование музея, график работы, даты и(или) сроки проведения выставок	По мере изменения данных
Информация в помещениях музея	В помещениях музея в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы музея; - информация о номерах телефонов музея; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) посетитель для получения муниципальной услуги; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников музея, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.	По мере изменения данных
Размещение информации на интернет-сайте музея	Наименования, даты и (или) сроки проведения выставок	По мере изменения данных

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

18. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия). Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности музея, предоставляющего муниципальную услугу.

19. Директор музея обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью музея, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором музея, а также его заместителем, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Внутренний контроль осуществляется директором музея, его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- плановый контроль.

20. Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому сотруднику музея с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при директоре музея и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

21. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом музея.

22. Управление культуры администрации города Магнитогорска организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением услуги музеем, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников музея.

23. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

24. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

25. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги руководитель музея и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников музея, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

26. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки музея, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

27. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующему показателю:

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
1	Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчётный период	Единица

Значение показателя качества муниципальной услуги устанавливается муниципальным заданием музея, оказывающим муниципальную услугу.

**Стандарт качества муниципальной работы по созданию экспозиций (выставок)
музеев, организации выездных выставок**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (далее – Стандарт качества), выполняемой учреждениями культуры для предоставления муниципальной услуги, устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества выполнения муниципальной работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок.

Орган, ответственный за организацию выполнения муниципальной работы по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок - Управление культуры администрации города Магнитогорска.

2. Муниципальная работа по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (далее – муниципальная работа) выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Магнитогорская картинная галерея» (далее – музей) – 455044, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица имени газеты «Правда», дом 12; телефон 8 (3519) 26-02-50.

3. Категория получателей муниципальной работы – физическое лицо, не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

4. Единица измерения качества муниципальной работы, выполняемой учреждением культуры, муниципальным заданием не устанавливается.

Показатель качества муниципальной работы региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ не предусмотрен.

5. Стандарт качества муниципальной работы применяется в сфере культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения муниципальной работы:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
- 4) Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

9) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

10) Закон Российской Федерации от 15.04.1993 №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

11) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

12) Приказ Министерства культуры РФ от 23.07.2020 №827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;

13) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к выполнению муниципальной работы

7. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

1) Содержание муниципальной работы: создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок.

2) Форма выполнения муниципальной работы: в стационарных условиях.

3) Характер выполнения муниципальной работы: бесплатно.

8. Порядок выполнения муниципальной работы.

1) Процесс выполнения муниципальной работы:

- составление и утверждение выставочного плана (определение темы (концепции) выставки из собрания музея, приём заявок от авторов, коллекционеров или приглашение к экспонированию). Выставочный план разрабатывается специалистами музея с учётом спроса и востребованности (актуальности) тем выставок, а также социокультурных потребностей посетителей и необходимости показа высокого художественно-эстетического уровня произведений и социальной значимости выставок;

- определение количественного и качественного наполнения выставки (выбор предметов);

- составление тематико-экспозиционных планов выставок;

- подбор выставочного оборудования (изготовление при необходимости);

- установка выставочного оборудования;

- проведение монтажа экспонатов выставки;

- подготовка этикетажа, экспликаций, сопроводительных текстов выставок, рекламно-информационных материалов, экскурсий;

- установка мультимедийного и светотехнического оборудования;

- изготовление полиграфической продукции, баннеров, афиш, планшетов, флайеров и т.д. (состав определяется музеем);

- подготовка документации (составление списков предметов с описанием сохранности, акт приёма предметов выставки, акт выдачи предметов выставки);

- проведение демонтажа предметов выставки по окончании экспонирования.

2) Муниципальная работа выполняется без предъявления получателем каких-либо документов.

3) Основания для приостановления муниципальной работы:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых выполняется муниципальная работа;

- создание реальной угрозы нормальному функционированию музея, а также угроза безопасности сотрудникам, посетителям музея и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности музея и выполнение муниципальной работы.

Приостановление муниципальной работы осуществляется до момента устранения причин, препятствующих выполнению муниципальной работы.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимой музеем муниципальной работы.

4) Срок выполнения муниципальной работы: в течение календарного года в рамках утвержденного выставочного плана.

5) Информирование получателя о принятом решении. Решение о приостановлении работы принимается в момент выявления основания для приостановления.

6) Результатом выполнения муниципальной работы является удовлетворение культурных интересов населения города.

7) Основания для отказа в выполнении муниципальной работы отсутствуют.

8) Требования к законности и безопасности выполнения работы, которые могут включать требования, связанные с наличием у музея, выполняющего работу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положения об отделах, структурных подразделениях музея; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);

- условия выполнения муниципальной работы должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества.

9. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы:

1) Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых выполняется муниципальная работа:

- здание музея должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений музея.

- содержание территорий музея должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

- прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2) Требования к помещениям:

- помещения музея должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

- музей обязан обеспечить наличие в музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1 часа в день;

- муниципальная работа выполняется в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- центральный вход в здание музея оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании музея, выполняющего муниципальную работу;

- в целях приема мнений по улучшению обслуживания в музее, по требованию должна предоставляться книга отзывов и предложений;

- площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать размещение персонала и посетителей;

- в здании музея, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (музейных предметов);

- в помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардеробы и туалеты;

- на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки о запрещении курения в помещениях музея;

- музей, должен осуществлять регулярную уборку внутри зданий.

3) Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- музей должен иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе

выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество муниципальной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть изъяты из эксплуатации;

- состав оснащения, применяемого в музее, должен соответствовать выполняемой муниципальной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (музейных предметов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные металлы, камни и другие ценные экспонаты);

- экспозиционно-выставочные помещения должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим хорошую визуализацию выставки и обеспечивающим безопасность и сохранность предметов выставки, а также установленный для хранения этих музейных предметов температурно-влажностный режим;

- рабочие места для сотрудников музея должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

10. Требования к доступности муниципальной работы:

Режим работы музея - не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту выполнения муниципальной работы им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению);

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых выполняется работа, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям,

помещениям), в которых выполняется муниципальная работа, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых выполняется работа, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

11. Музей в обязательном порядке должен информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок.

Музей обязан предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

Музей должен предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (на безвозмездной или платной основе по решению музея) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Требования к кадровому обеспечению:

- музей должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание музея устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы, межотраслевых норм времени на муниципальную работу, выполняемую в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

- каждый сотрудник из числа специалистов музея должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- основаниями для получения допуска к муниципальной работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники музея должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику музея, непосредственно выполняющему муниципальную работу, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в музее; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;

- музей должен обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении музея, и наличие кнопки вызова охраны.

12. Способы информационного обеспечения о муниципальной работе:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления
Размещение информации на интернет-сайте музея	Информация о местонахождении музея, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы музея, документах музея.	По мере изменения данных.
Информация у входа в помещение музея	У входа размещается информация о наименовании музея, режиме работы, информация о выставках и сроках их проведения.	По мере изменения данных.
Информация в помещениях музея	В помещениях музея в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы музея; - информация о номерах телефонов музея;	По мере изменения данных.

	- информация о руководителе музея и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной работы; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников музея.	
--	--	--

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

13. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия). Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу. Директор музея обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью музея, влияющей на качество муниципальной работы.

Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором музея, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Внутренний контроль осуществляется руководителем музея, его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы);
- плановый контроль.

14. Выявленные недостатки по выполнению работы анализируются по каждому сотруднику музея с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при руководителе музея и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом музея.

15. Управление культуры администрации города Магнитогорска организует и осуществляет внешний контроль за выполнением муниципальной работы музеем, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений; рассмотрение,

принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников музея.

16. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка выполнения муниципальной работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

17. Оценка соответствия качества фактически выполняемой муниципальной работы осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

18. Для оценки качества, объема и безопасности выполнения муниципальной работы, руководитель музея и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников музея, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование сотрудников выполняющих муниципальную работу с оценкой результатов опроса.

19. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки музея, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества выполнения муниципальной работы

20. Показатель качества муниципальной работы региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ не предусмотрен.

Значение показателя качества муниципальной работы муниципальным заданием не устанавливается.

**Стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению,
обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов,
музейных коллекций**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (далее – Стандарт качества), выполняемой учреждениями культуры для предоставления муниципальной услуги, устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества выполнения муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

Орган, ответственный за организацию выполнения муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций – Управление культуры администрации города Магнитогорска.

2. Муниципальная работа по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (далее – муниципальная работа) выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Магнитогорская картинная галерея» (далее – музей) – 455044, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица имени газеты «Правда», дом 12; телефон 8 (3519) 26-02-50.

3. Категория получателей муниципальной работы – физическое лицо, не зависимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

4. Единица измерения качества муниципальной работы муниципальным заданием не устанавливается.

Показатель качества муниципальной работы региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ не предусмотрен.

5. Стандарт качества муниципальной работы применяется в сфере культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения муниципальной работы:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
- 5) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- 6) Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 9) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;
- 10) Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
- 11) Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 12) Приказ Министерства культуры РФ от 23.07.2020 № 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»;
- 13) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к выполнению муниципальной работы

7. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

- 1) Содержание муниципальной работы: формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.
- 2) Форма выполнения муниципальной работы - по отдельному плану.
- 3) Характер выполнения муниципальной работы: бесплатно.

8. Порядок выполнения муниципальной работы:

1) разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим муниципальную работу, в соответствии с нормативными документами Министерства культуры Российской Федерации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Магнитогорска, перечисленными в пункте 6 раздела 1 настоящего Стандарта качества.

2) Срок выполнения муниципальной работы – в течение календарного года по отдельному плану в соответствии с нормативными документами Министерства культуры Российской Федерации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Магнитогорска, перечисленными в пункте 6 раздела 1 настоящего стандарта качества.

3) Основания для приостановления муниципальной работы:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых выполняется муниципальная работа;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию музея, а также угроза безопасности сотрудникам, посетителям музея и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности музея и выполнение муниципальной работы.

Приостановление муниципальной работы осуществляется до момента устранения причин, препятствующих выполнению муниципальной работы.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимой музеем муниципальной работы.

4) Решение о приостановлении муниципальной работы принимается в момент выявления основания для приостановления.

5) Результатом выполнения муниципальной работы является сохранение культурного наследия страны и региона.

6) Основания для отказа в выполнении муниципальной работы - отсутствуют.

7) Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы, которые могут включать требования, связанные с наличием у музея, выполняющего работу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положения об отделах, структурных подразделениях музея; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкции по пожарной безопасности, по электробезопасности и иные);

- условия выполнения муниципальной работы должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества.

9. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы:

1) Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых выполняется муниципальная работа:

- здание музея должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений музея;

- содержание территорий музея должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника);

- прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

2) Требования к помещениям:

- помещения музея должны быть обеспечены топливно-энергетическими ресурсами и оснащены телефонной связью;

- музей обязан обеспечить наличие в музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1 часа в день;

- муниципальная работа выполняется в помещениях, доступных, в том числе, для маломобильных групп населения. По размерам и состоянию помещения музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излучения, запыленности, загрязненности, шума, вибрации);

- центральный вход в здание музея оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании музея, выполняющего муниципальную работу;

- в целях приема мнений по улучшению обслуживания в музее, по требованию должна предоставляться книга отзывов и предложений;

- площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать размещение персонала и посетителей;

- в здании музея, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (музейных предметов);

- в помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардеробы и туалеты;

- на видных местах должны быть сделаны надписи или размещены запрещающие знаки о запрещении курения в помещениях музея;

- музей, должен осуществлять регулярную уборку внутри зданий.

3) Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- музей должен иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество муниципальной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверять их; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть изъяты из эксплуатации;

- состав оснащения, применяемого в музее, должен соответствовать выполняемой муниципальной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении муниципальной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (музейных предметов) должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные металлы, камни и другие ценные экспонаты);

- экспозиционно-выставочные помещения должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим хорошую визуализацию выставки и обеспечивающим безопасность и сохранность предметов выставки, а также установленный для хранения этих музейных предметов температурно-влажностный режим;

- рабочие места для сотрудников музея должны быть оборудованы персональными компьютерами (если это обусловлено спецификой работы), в том числе с выходом в сеть Интернет.

10. Требования к доступности муниципальной работы:

Режим работы музея - не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные дни.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту выполнения муниципальной работы им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению);

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых выполняется работа, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых выполняется муниципальная работа, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых выполняется работа, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

11. Музей в обязательном порядке должен информировать население города обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок. Музей обязан предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей города. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

Музей должен предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (на безвозмездной или платной основе по решению музея) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

12. Требования к кадровому обеспечению:

- музей должен располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;
- структура и штатное расписание музея устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы, межотраслевых норм времени на муниципальную работу, выполняемую в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;
- каждый сотрудник из числа специалистов музея должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- основаниями для получения допуска к муниципальной работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники музея должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в профессиональной деятельности работники музея руководствуются кодексом профессиональной этики;
- к каждому работнику музея, непосредственно выполняющему муниципальную работу, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии

рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в музее; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;

- музей должен обеспечить наличие сотрудника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении музея, и наличие кнопки вызова охраны.

13. Способы информационного обеспечения о муниципальной работе:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления
Размещение информации на интернет-сайте музея	Информация о местонахождении музея, контактных телефонах (телефонов для справок, консультаций), графике (режиме) работы музея, документах музея.	По мере изменения данных.
Информация у входа в помещение музея	У входа размещается информация о наименовании музея, режиме работы, информация о выставках и сроках их проведения.	По мере изменения данных.
Информация в помещениях музея	В помещениях музея в удобных для обозрения местах размещаются: - информация о режиме работы музея; - информация о номерах телефонов музея; - информация о руководителе музея и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной работы; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников музея.	По мере изменения данных.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

14. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия). Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу. Директор музея обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью музея, влияющей на качество муниципальной работы.

Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором музея, его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Внутренний контроль осуществляется руководителем музея, его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения работы;
- плановый контроль.

15. Выявленные недостатки по выполнению работы анализируются по каждому сотруднику музея с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при руководителе музея и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

16. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом музея.

17. Управление культуры администрации города Магнитогорска организует и осуществляет внешний контроль за выполнением муниципальной работы музеем, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников музея.

18. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка выполнения муниципальной работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

19. Оценка соответствия качества фактически выполняемой муниципальной работы осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

20. Для оценки качества, объема и безопасности выполнения муниципальной работы руководитель музея и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования, музыкальных инструментов;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников музея, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование сотрудников выполняющих муниципальную работу с оценкой результатов опроса.

21. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки музея, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества выполнения муниципальной работы

22. Показатель качества муниципальной работы региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг и работ не предусмотрен.

Значение показателя качества муниципальной работы муниципальным заданием не устанавливается.

**Стандарт качества муниципальной услуги по библиотечному,
библиографическому и информационному обслуживанию пользователей
библиотеки**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – Стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки.

2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки - управление культуры администрации города Магнитогорска.

3. Муниципальная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга) предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Объединение городских библиотек» города Магнитогорска (далее – Учреждение), 455037, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Советской Армии, дом 23; телефон: 8 (3519) 30-27-84.

4. Категория получателей муниципальной услуги: физические лица, проживающие в городе, не зависимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек.

5. Единица измерения муниципальной услуги - процент.

6. Стандарт качества муниципальной услуги применяется в сфере культуры.

7. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон «О пожарной безопасности»;
- 4) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон «О библиотечном деле»;

- 8) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
- 9) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 10) Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 11) Федеральный закон «О персональных данных»;
- 12) Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- 13) Распоряжение Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р «О Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 14) Приказ Министерства культуры РФ от 30 декабря 2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 15) Письмо Министерства культуры Российской Федерации «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации" (от 08.01.1998г. № 01-02/16-29);
- 16) Решение Магнитогорского городского Собрания депутатов от 25 ноября 2014 года № 191 «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания населения, комплектовании и обеспечении сохранности библиотечных фондов муниципальных библиотек города Магнитогорска»;
- 17) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

8. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Содержание муниципальной услуги:

- 1) библиотечно-библиографическое обслуживание получателей с учетом их запросов и потребностей;
 - 2) предоставление фондов библиотек во временное пользование.
9. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, обеспечивает доступ к информации, участвует в социокультурной реабилитации особых групп населения (дети, юношество, лица с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ), национальные меньшинства) в соответствии со статьей 8 Федерального закона «О библиотечном деле».

10. Формы предоставления муниципальной услуги:

- 1) в стационарных условиях;
- 2) удалённо, через сеть Интернет.

11. Характер предоставления муниципальной услуги для получателей.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

К муниципальной услуге относятся:

- 1) оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;
- 2) предоставление информации о составе библиотечного фонда и о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему каталогов, картотек и другие формы библиотечного информирования;

3) выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование в соответствии с правилами пользования библиотекой;

4) удовлетворение запроса с помощью ресурсов других библиотек с использованием межбиблиотечного абонементов, внутрисистемного обмена или электронной доставки документов.

12. Порядок предоставления муниципальной услуги.

1) в стационарных условиях:

а) встреча посетителя библиотеки - передача вещей в гардероб;

б) регистрация получателя муниципальной услуги: запись читателя на абонемент осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность и проживание гражданина в городе Магнитогорске. Гражданину, не имеющему постоянной регистрации (прописки) в городе Магнитогорске, предоставляется право пользования читальным залом. Дети до 14 лет записываются на основании поручительства родителей, либо других законных представителей (в библиотеках семейного чтения);

в) подбор документов по требованию, поиск документов, не найденных по месту хранения:

- доставка документов на кафедру выдачи;

- подготовка документа для выдачи (обработка бланков требования (заполнение формуляра), проверка состояния документа, полистный просмотр документа, вставка закладок по тематическим заявкам);

- работа с получателем услуги при работе с документом (консультация читателей, наблюдение за порядком);

- возвращение материала на кафедру выдачи (проверка состояния материала, возвращение на место хранения);

- завершение посещения (выдача вещей из гардероба).

2) Удаленно из дома через сеть Интернет

Содержание этапа: прием заявок и запросов, консультирование по e-mail.

С помощью онлайн-консультации библиографа:

а) определение наличия документов в библиотечном фонде; уточнение элементов библиографического описания;

б) выявление документов по запрошенной теме, формирование заказа;

в) письменная справка;

г) прием запроса от читателя и его обработка: прием заказа, распределение по месту расположения в фонде;

д) формирование результата:

Вариант 1. Получение документа в электронном виде: выдача документа в электронном виде для пользования читателем.

Вариант 2. Получение справки: формирование справки о наличии требуемой информации.

Вариант 3. Невозможность оказания муниципальной услуги удаленно:

- формирование отказа в случае отсутствия документов/невозможности предоставления муниципальной услуги удаленно.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- ограничения получателя муниципальной услуги на основании Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение получателя за муниципальной услугой в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- временное отсутствие документа (документ выдан другому получателю, документ находится в ремонте или недоступен по другим причинам).

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

В случае невозможности оказания муниципальной услуги получатель должен быть проинформирован о причине и возможных сроках ее оказания, а также о возможности получения документа из альтернативных источников (иных библиотек).

3) Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в/на которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности получателя муниципальной услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания муниципальной услуги.

Приостановление муниципальной услуги осуществляется до момента устранения причин, препятствующих оказанию муниципальной услуги.

13. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- на оказание одной справочно-консультационной помощи по муниципальной услуге отводится не менее 20 минут;
- предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда на дом производится на срок от 14 до 30 дней;
- в читальном зале предоставление во временное пользование документа - в течение рабочего дня библиотеки.

14. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги:

- получение книги из абонементов - до 10 мин.;
- получение книги из читального зала - до 20 мин.;
- получение книги из книгохранилища - до 30 мин.

15. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- реализация прав получателей на свободный доступ к знаниям, информации, культуре;
- сохранение исторического и культурного наследия и его использование для воспитания молодёжи;
- предоставление возможности проведения интеллектуального досуга, общения и уровня образованности пользователей;

- повышение роли библиотеки как общественного института распространения книги и приобщения к чтению, модернизации их деятельности.

16. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

1) Законность деятельности Учреждения заключается в установлении требования о наличии документов, в соответствии с которыми должна функционировать библиотека, оказывающая муниципальную услугу:

- Устав Учреждения;
- документ, подтверждающий факт внесения записи о государственной регистрации юридического лица в Единый государственный реестр юридических лиц;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- модельные стандарты в области библиотечного обслуживания;
- иные документы в соответствии с действующим законодательством, муниципальные правовые акты, локальные нормативные акты Учреждения.

2) Условия предоставления муниципальной услуги и сама оказываемая муниципальная услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

3) При оказании муниципальной услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

4) Персонал учреждения, предоставляющий муниципальную услугу, должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

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

1) Требования к зданиям и прилегающей территории:

а) прилегающая ко входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

б) центральный вход в здание Учреждения оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

в) здания Учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

г) здания должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения;

д) При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;

- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности.

2) Требования к помещениям для предоставления муниципальной услуги:

а) Учреждение должно быть обеспечено помещениями для обслуживания пользователей, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями;

б) по размерам и состоянию помещение библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленность, шум, вибрация и др.);

в) при организации и предоставлении муниципальной услуги исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям;

г) внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности.

3) Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов в целях предоставления муниципальной услуги Учреждение должно быть оборудовано:

а) предметами библиотечной мебели (стеллажи, кафедры выдачи, стулья и пр.), соответствующими требованиям безопасности, которые должны быть удобными и функциональными;

б) мягкой мебелью для зон отдыха.

Оборудование библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, должно находиться в исправном состоянии, использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами и обеспечивать комфорт получателю муниципальной услуги;

в) имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии;

г) специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться;

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

4) Требования к составу библиотечного фонда:

а) фонд библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, по содержанию и видам документов формируется в соответствии с потребностями населения, проживающего на территории города Магнитогорска;

б) Учреждение должно обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, электронные издания, электронные базы данных, в том числе сетевые и др.);

в) библиотечный фонд должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости и др.;

г) Учреждение обязано обеспечить целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создать условия для хранения фонда документов в соответствии с установленными нормативами и безопасности использования библиотечного фонда (наличие средств тиражирования документов и перевод части фонда на иные носители в соответствии с требованиями, установленными в части IV Гражданского кодекса РФ);

д) сроки хранения отдельных частей документального фонда Учреждения зависят от существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их значимости и износа;

е) Учреждение может предоставлять получателям доступ в корпоративные и глобальные информационные сети, в том числе и к Национальной электронной библиотеке (НЭБ), обслуживать в режиме локального и удаленного доступа;

ж) с целью обеспечения доступа получателей к совокупному информационному ресурсу библиотек, оказывающих муниципальную услугу, библиотеки формируют сводный электронный каталог, создают собственные электронные ресурсы.

18. Требование к доступности муниципальной услуги для получателей.

1) Требование к режиму работы:

Режим работы Учреждения определяется локальными нормативными актами (правилами пользования библиотекой и правилами внутреннего трудового распорядка).

Режим работы Учреждения должен соответствовать следующим требованиям:

а) начало работы - не ранее 8.00 часов, начало обслуживания читателей - не ранее 9.00 часов;

б) не менее 8 часов в день;

в) не менее 5 дней в неделю;

г) не менее 15% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2) Требование к доступности муниципальной услуги для отдельных категорий получателей муниципальной услуги.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

а) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

е) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

19. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги:

1) учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме;

2) структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемой муниципальной услуги, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников;

5) основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

6) в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление муниципальной услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

20. Способы информационного обеспечения получателей муниципальной услуги

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Информация у входа в помещение Учреждения	- наименование Учреждения; - информация о режиме работы Учреждения.	по мере изменения данных
Информация в помещении Учреждения	- правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых Учреждением услуг (в том числе платных с указанием цен); - информация о режиме работы отделов библиотеки и номера телефонов; - перечень документов, которые должен представить (предъявить) получатель для получения муниципальной услуги; - информация о проводимых культурно-просветительских мероприятиях;	по мере изменения данных

	- информация о способах доведения получателем своих отзывов, замечаний и предложений по работе библиотеки; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.	
Информация, размещённая в сети Интернет	- наименование учреждения, адрес, телефоны, график работы, место, время, условия предоставления муниципальной услуги	по мере изменения данных

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

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

22. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

23. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной услуги. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения и его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

- плановый контроль.

Выявленные недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при директоре Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

24. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав получателей муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя и (или) работников Учреждения.

25. Для оценки качества, объема и безопасности оказания муниципальной услуги директор Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего муниципальную услугу, и другие;
- 3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;
- 4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;
- 5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

26. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

27. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

28. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и

качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

28. Оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества производится по следующим показателям:

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги	Единица измерения
1	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (в стационарных условиях)	Процент
2	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (удаленно через сеть Интернет)	Процент

Значения показателей качества муниципальной услуги устанавливаются муниципальным заданием Учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

Стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (далее – Стандарт качества), выполняемой учреждениями культуры для предоставления муниципальной услуги, устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества выполнения муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов.

2. Орган, ответственный за организацию выполнения муниципальной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов – управление культуры администрации города Магнитогорска.

3. Муниципальная работа по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (далее – муниципальная работа) выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Объединение городских библиотек» города Магнитогорска (далее – Учреждение) – 455037, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Советской Армии, дом 23; телефон: 8 (3519) 30-27-84.

4. Категория получателей муниципальной работы: физические лица.

5. Единица измерения качества муниципальной работы – процент.

6. Стандарт качества муниципальной работы применяется в сфере культуры.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения муниципальной работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3) Федеральный закон «О пожарной безопасности»;

4) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон «О библиотечном деле»;

8) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;

- 9) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 10) Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 11) Федеральный закон «О персональных данных»;
- 12) Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- 13) Распоряжение Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р «О Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 14) Приказ Министерства культуры РФ от 30 декабря 2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 15) Письмо Министерства культуры Российской Федерации «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации» (от 08.01.1998г. № 01-02/16-29);
- 16) Решение Магнитогорского городского Собрания депутатов от 25 ноября 2014 года № 191 «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания населения, комплектовании и обеспечении сохранности библиотечных фондов муниципальных библиотек города Магнитогорска»;
- 17) Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к выполнению муниципальной работы

8. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.
 - 1) Содержание муниципальной работы: формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов.
 - 2) Форма выполнения муниципальной работы: по отдельному плану.
 - 3) Характер выполнения муниципальной работы: бесплатно.
9. Порядок выполнения муниципальной работы.
 - 1) Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов Учреждения, в установленном порядке.
 - 2) Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности:
 - а) формирование и учет библиотечных фондов Учреждения;
 - б) организация библиотечных фондов Учреждения;
 - в) обеспечение физического сохранения и безопасности библиотечных фондов Учреждения.
 - 3) Результатом выполнения муниципальной работы является: формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей; наличие системы учета поступивших и выбывших документов; наличие перемещенных, обеспыленных документов.
 - 4) Муниципальная работа выполняется без предъявления получателем каких-либо документов.

5) Основания для приостановления муниципальной работы:

- внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых выполняется муниципальная работа;
- создание реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угроза безопасности посетителям Учреждения и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности Учреждения и выполнение муниципальной работы.

Приостановление муниципальной работы осуществляется до момента устранения причин, препятствующих выполнению работы.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимой Учреждением муниципальной работы.

Решение о приостановлении муниципальной работы принимается в момент выявления основания для приостановления.

6) Основания для отказа в выполнении муниципальной работы - отсутствуют.

7) Срок выполнения муниципальной работы: в течение календарного года.

10. Требование к законности и безопасности выполнения муниципальной работы, которые могут включать требования, связанные с наличием у Учреждения, выполняющего муниципальную работу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях Учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

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

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

11. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы:

1) Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых выполняется муниципальная работа:

а) здания Учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

б) здания должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.

2) Требования к помещениям:

а) Учреждение должно быть обеспечено служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями;

б) по размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (запыленность, шум, вибрация и др.);

в) при организации и выполнении муниципальной работы исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов и т.д.);

г) внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности.

3) Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов в целях выполнения муниципальной работы Учреждение должно быть оборудовано предметами библиотечной мебели (стеллажи, кафедры выдачи, стулья и пр.), соответствующим требованиям безопасности, которые должны быть удобными и функциональными;

4) Требования к составу библиотечного фонда:

а) фонд библиотеки, выполняющей муниципальную работу, по содержанию и видам документов формируется в соответствии с потребностями населения, проживающего на территории города Магнитогорска;

б) учреждение должно обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, электронные издания, электронные базы данных, в том числе сетевые и др.);

в) библиотечный фонд должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости и др.;

г) библиотека, выполняющая муниципальную работу, обязана обеспечить целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создать условия для хранения фонда документов в соответствии с установленными нормативами и безопасности использования библиотечного фонда (наличие средств тиражирования документов и перевод части фонда на иные носители в соответствии с требованиями, установленными в части IV Гражданского кодекса РФ);

д) сроки хранения отдельных частей документального фонда библиотеки, оказывающей муниципальную работу, зависят от существующих потребностей и

востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их значимости и износа;

е) библиотека, выполняющая муниципальную работу, может предоставлять доступ в корпоративные и глобальные информационные сети, в том числе и к Национальной электронной библиотеке (НЭБ), обслуживать в режиме локального и удаленного доступа;

ж) с целью обеспечения доступа получателей к совокупному информационному ресурсу библиотек, учреждение формирует сводный электронный каталог, создает собственные электронные ресурсы.

12. Требование к доступности муниципальной работы:

1) Требование к режиму работы.

Режим работы Учреждения определяется локальными нормативными актами Учреждения (правилами пользования библиотекой и правилами внутреннего трудового распорядка).

Режим работы Учреждения должен соответствовать следующим требованиям:

а) начало работы - не ранее 8.00 часов, начало обслуживания читателей - не ранее 9.00 часов;

б) не менее 8 часов в день;

в) не менее 5 дней в неделю;

г) не менее 15% времени работы Учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2) Требование к доступности муниципальной работы для отдельных категорий получателей муниципальной работы (льготных категорий получателей).

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту выполнения муниципальной работы им обеспечиваются:

а) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором выполняется муниципальная работа;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых выполняется муниципальная работа, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых выполняется муниципальная работа, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых выполняется муниципальная работа, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

е) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг (работ) наравне с другими лицами.

з) в помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

13. Требования к кадровому обеспечению муниципальной работы:

1) учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

2) структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы, межотраслевых норм времени на муниципальную работу, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников;

5) основаниями для получения допуска к муниципальной работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники Учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

6) в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику Учреждения, непосредственно выполняющему муниципальную работу, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания

получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

14. Способы информационного обеспечения получателей о муниципальной работе

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Информация у входа в помещение Учреждения	- наименование Учреждения; - информация о режиме работы Учреждения.	по мере изменения данных
Информация в помещении Учреждения	- правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых учреждением услуг (работ) (в том числе платных с указанием цен); - информация о режиме работы отделов библиотеки и номера телефонов; - информация о способах доведения получателем своих отзывов, замечаний и предложений по работе учреждения; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной работы; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения.	по мере изменения данных

Информация, размещённая в сети Интернет	- наименование Учреждения, адрес, телефоны, график работы, место, время, условия выполнения муниципальной работы	по мере изменения данных
---	---	-----------------------------

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной работы

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

16. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

17. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной работы. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения и его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения муниципальной работы);
- плановый контроль.

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при директоре Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

18. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за выполнением муниципальной работы Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников Учреждения.

19. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка выполнения муниципальной работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

20. Оценка соответствия качества фактически выполняемой муниципальной работы осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества

фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

21. Для оценки качества, объема и безопасности выполнения муниципальной работы руководитель Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу, и другие;
- 3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;
- 4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;
- 5) социологический - опрос или интервьюирование сотрудников, выполняющих муниципальную работу, с оценкой результатов опроса.

22. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества выполнения муниципальной работы

23. Оценка соответствия качества выполнения муниципальной работы Стандарту качества производится по следующему показателю:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной работы	Единица измерения
1	Обновляемость книжного фонда	Процент

Значение показателя качества муниципальной работы устанавливается муниципальным заданием Учреждения, выполняющим муниципальную работу.

**Стандарт качества муниципальной работы по библиографической обработке
документов и созданию каталогов**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества муниципальной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов (далее – Стандарт качества), выполняемой учреждениями культуры для предоставления муниципальной услуги, устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества выполнения муниципальной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов.

Орган, ответственный за организацию выполнения муниципальной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов – управление культуры администрации города Магнитогорска.

2. Муниципальная работа по библиографической обработке документов и созданию каталогов (далее – муниципальная работа) выполняется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Объединение городских библиотек» города Магнитогорска (далее – Учреждение) – 455037, Россия, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Советской Армии, дом 23; телефон: 8 (3519) 30-27-84.

3. Категория получателей муниципальной работы: физические лица.

4. Единица измерения качества муниципальной работы – процент.

5. Стандарт качества муниципальной работы применяется в сфере культуры.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения муниципальной работы:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон «О пожарной безопасности»;
- 4) Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон «О библиотечном деле»;
- 8) Федеральный закон «О некоммерческих организациях»;
- 9) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 10) Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 11) Федеральный закон «О персональных данных»;

- 12) Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- 13) Распоряжение Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р «О Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 14) Приказ Министерства культуры РФ от 30 декабря 2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 15) Письмо Министерства культуры Российской Федерации «Об основных положениях организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации» (от 08.01.1998г. № 01-02/16-29);
- 16) иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, муниципальные правовые акты города Магнитогорска.

II. Требования к выполнению муниципальной работы

7. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.
 - 1) Содержание муниципальной работы: библиографическая обработка документов и создание каталогов.
 - 2) Форма выполнения муниципальной работы: по отдельному плану.
 - 3) Характер выполнения муниципальной работы: бесплатно.
8. Порядок выполнения муниципальной работы.
 - 1) Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.
 - 2) Выполнение муниципальной работы предусматривает следующие направления деятельности:
 - библиографическая и техническая обработка документов;
 - формирование электронного каталога;
 - организацию карточных каталогов.
 - 3) Результатом выполнения муниципальной работы является: обеспечение бесплатного предоставления полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов.
 - 4) Муниципальная работа выполняется без предъявления получателем каких-либо документов.
 - 5) Основания для приостановления муниципальной работы:
 - внезапно возникшая аварийная ситуация в помещениях (на территориях), в/на которых выполняется муниципальная работа;
 - создание реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угроза безопасности посетителям Учреждения и нарушения общественного порядка;
 - внезапно возникшие природные катаклизмы, влияющие на безопасность деятельности Учреждения и выполнение муниципальной работы.

Приостановление муниципальной работы осуществляется до момента устранения причин, препятствующих выполнению муниципальной работы.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на ее части, Правительство Российской

Федерации вправе устанавливать особенности отмены, замены, либо переноса, проводимой Учреждением муниципальной работы.

Решение о приостановлении муниципальной работы принимается в момент выявления основания для приостановления.

6) Основания для отказа в выполнении муниципальной работы - отсутствуют.

7) Срок выполнения муниципальной работы: в течение календарного года.

9. Требование к законности и безопасности выполнения муниципальной работы, которые могут включать требования, связанные с наличием у Учреждения, выполняющего муниципальную работу, необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования:

а) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных нормативных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

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

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

10. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы:

1) Требования к зданиям и прилегающей территории, в которых выполняется муниципальная работа:

а) здания Учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

б) здания должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений Учреждения.

2) Требования к помещениям:

а) Учреждение должно быть обеспечено служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями;

б) по размерам и состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов,

отрицательно влияющих на качество выполняемой муниципальной работы (запыленность, шум, вибрация и др.);

в) при организации и выполнении муниципальной работы исполнитель должен обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов и т.д.);

г) внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности.

3) Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов в целях выполнения муниципальной работы Учреждение должно быть оборудовано предметами библиотечной мебели (стеллажи, кафедры выдачи, стулья и пр.), соответствующим требованиям безопасности, которые должны быть удобными и функциональными.

4) Требования к составу библиотечного фонда:

а) фонд библиотеки, выполняющей муниципальную работу, по содержанию и видам документов формируется в соответствии с потребностями населения, проживающего на территории города Магнитогорска;

б) Учреждение должно обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, электронные издания, электронные базы данных, в том числе сетевые и др.);

в) библиотечный фонд должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости и др.;

г) библиотека, выполняющая муниципальную работу, обязана обеспечить целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создать условия для хранения фонда документов в соответствии с установленными нормативами и безопасности использования библиотечного фонда (наличие средств тиражирования документов и перевод части фонда на иные носители в соответствии с требованиями, установленными в части IV Гражданского кодекса РФ);

д) сроки хранения отдельных частей документального фонда библиотеки, оказывающей муниципальную работу, зависят от существующих потребностей и востребованности со стороны получателей, а также от состояния документов, степени их значимости и износа;

е) библиотека, выполняющая муниципальную работу, может предоставлять доступ в корпоративные и глобальные информационные сети, в том числе и к Национальной электронной библиотеке (НЭБ), обслуживать в режиме локального и удаленного доступа;

ж) с целью обеспечения доступа получателей к совокупному информационному ресурсу библиотек, Учреждение формирует сводный электронный каталог, создает собственные электронные ресурсы.

11.Требование к доступности муниципальной работы:

1) Требование к режиму работы.

Режим работы Учреждения определяется локальными нормативными актами Учреждения (правилами пользования библиотекой и правилами внутреннего трудового распорядка).

Режим работы Учреждения должен соответствовать следующим требованиям:

- а) начало работы - не ранее 8.00 часов, начало обслуживания читателей - не ранее 9.00 часов;
- б) не менее 8 часов в день;
- в) не менее 5 дней в неделю;
- г) не менее 15% времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

2) Требование к доступности муниципальной работы для отдельных категорий получателей муниципальной работы (льготных категорий получателей).

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту выполнения муниципальной работы им обеспечиваются:

- а) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором выполняется муниципальная работа;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых выполняется муниципальная работа, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых выполняется муниципальная работа с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- д) допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых выполняется муниципальная работа, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";
- е) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- ж) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг (работ) наравне с другими лицами;
- з) в помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств посетителей. Выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки

транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход и выход здания Учреждения должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

В помещениях организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

12. Требования к кадровому обеспечению муниципальной работы:

1) учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения муниципальной работы в полном объеме;

2) структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемой муниципальной работы, межотраслевых норм времени на муниципальную работу, выполняемые в учреждении, а также выделяемых бюджетных средств;

3) для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

4) каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников;

5) основаниями для получения допуска к муниципальной работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах), в дальнейшем работники Учреждения должны проходить инструктажи с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

6) в профессиональной деятельности работники Учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

7) к каждому работнику Учреждения, непосредственно выполняющему муниципальную работу, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания получателей в Учреждении; в основу взаимоотношений с получателями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к получателям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

13. Способы информационного обеспечения получателей о муниципальной работе

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Информация у входа в помещение Учреждения	- наименование Учреждения; - информация о режиме работы Учреждения.	по мере изменения данных
Информация в помещении Учреждения	- правила пользования библиотекой; - полный перечень оказываемых учреждением услуг (работ) (в том числе платных с указанием цен); - информация о режиме работы отделов библиотеки и номера телефонов; - информация о способах доведения получателем своих отзывов, замечаний и предложений по работе учреждения; - информация о руководителе Учреждения и времени приема граждан; - информация о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа; - информация об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной работы; - порядок подачи жалоб и предложений, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, работников Учреждения.	по мере изменения данных
Информация, размещённая в сети Интернет	- наименование Учреждения, адрес, телефоны, график работы, место, время, условия выполнения муниципальной работы	по мере изменения данных

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от соблюдения иных требований, установленных действующим законодательством.

III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества

муниципальной работы

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

15. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

16. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью Учреждения, влияющей на качество муниципальной работы. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения и его заместителями проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта качества и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества выполнения муниципальной работы);
- плановый контроль.

Выявленные недостатки по выполнению муниципальной работы анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на методических объединениях, совещаниях при директоре Учреждения и т.п., принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном выполнении муниципальной работы).

17. Управление культуры администрации города организует и осуществляет внешний контроль за выполнением муниципальной работы Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушений; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководителя, работников Учреждения.

18. Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка выполнения муниципальной работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

19. Оценка соответствия качества фактически выполняемой муниципальной работы осуществляется в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города от 18.08.2021 №8796-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Стандартов качества муниципальных услуг (работ) в городе Магнитогорске и Порядка оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг (работ) утвержденным Стандартам качества».

20. Для оценки качества, объема и безопасности выполнения муниципальной работы руководитель Учреждения и сотрудники управления культуры администрации города используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния зданий и помещений, оборудования;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на выполнение муниципальной работы анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования, инвентаря;

4) экспертный - опрос сотрудников Учреждения, специалистов-экспертов с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование сотрудников выполняющих муниципальную работу с оценкой результатов опроса.

21. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки Учреждения, в котором должны быть указаны нарушения, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения муниципальной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

IV. Показатели качества выполнения муниципальной работы

22. Оценка соответствия качества выполнения муниципальной работы Стандарту качества производится по следующему показателю:

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной работы	Единица измерения
1	Доля обработанных документов, внесенных в электронный каталог, от общего количества документов	Процент

Значение показателя качества муниципальной работы устанавливается муниципальным заданием Учреждения, выполняющим муниципальную работу.