



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ

ПРИКАЗ

19.12.2018

№ 182

**Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения)
муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями
подведомственными управлению культуры
Администрации города Нижний Тагил**

В целях актуализации стандартов качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями подведомственными управлению культуры Администрации города Нижний Тагил, в соответствии с постановлением Администрации города Нижний Тагил от 01.12.2016 № 3341-ПА «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ)», в целях повышения качества, предоставления (выполнения) муниципальными учреждениями города Нижний Тагил муниципальных услуг (работ), муниципальными заданиями, а также обеспечения доступности муниципальных услуг (работ) для населения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями подведомственными управлению культуры Администрации города Нижний Тагил:

1) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (в стационарных условиях)» (Приложение № 1);

2) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) (на выезде)» (Приложение № 2);

3) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание спектаклей» (Приложение № 3);

4) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертов и концертных программ (в стационарных условиях)» (Приложение № 4);

5) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ (организация показа) концертов и концертных программ (на выезде)» (Приложение № 5);

6) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание концертов и концертных программ» (Приложение № 6);

7) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация показа концертов и концертных программ» (Приложение № 7);

8) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)» (Приложение № 8);

9) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)» (Приложение № 9);

10) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)» (Приложение № 10);

11) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)» (Приложение № 11);

12) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (Приложение № 12);

13) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение № 13);

14) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (Приложение № 14);

15) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов» (Приложение № 15);

16) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение № 16);

17) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение № 17);

18) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Обеспечение сохранности целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов» (Приложение № 18);

19) стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (Приложение № 19);

20) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение № 20);

21) стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение № 21).

2. Признать утратившим силу приказы управления культуры Администрации города:

- от 01.02.2017 № 25 «Об утверждении стандартов качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями подведомственными управлению культуры Администрации города Нижний Тагил»;

- от 13.09.2017 № 96 «О внесении изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг»;

- от 25.12.2017 № 162 «О внесении изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг».

3. Руководителям муниципальных учреждений в соответствии с утвержденным муниципальным заданием обеспечить:

- исполнение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ);

- размещение стандартов качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) на официальном сайте и информационном стенде учреждения.

4. Настоящий приказ вступает в силу с 01.01.2019 года и распространяется на предоставление (выполнение) муниципальных услуг (работ) утвержденных в муниципальных заданиях на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов.

Начальник управления культуры



С.В. Юрчишина

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги – «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)» (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу предоставляют учреждения:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;

2) муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и учреждениях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам

социальной инфраструктуры»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о музейном фонде, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в муниципальных учреждениях СССР»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

Глава 1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги

5. В содержание муниципальной услуги входит экспонирование (показ) учреждением предметов основного и вспомогательного музейного фонда в стационарных условиях (выставочная площадь учреждения).

6. Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного посетителем билета учреждения.

Глава 2. Порядок предоставления муниципальной услуги

7. Платные и частично оплачиваемые муниципальные услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем учреждения билета, экскурсионной путевки или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Учреждение самостоятельно определяет порядок предоставления платной муниципальной услуги населению. Стоимость муниципальной услуги учреждения и условия ее предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной муниципальной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем учреждения и согласованном в установленном порядке.

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

8. Отдельным категориям граждан: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и иным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальную услугу на льготной основе согласно порядка предоставления льгот, утвержденного учреждением.

9. В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление муниципальной услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

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

- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и одежды других потребителей муниципальной услуги.

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является показ музейных предметов (музейных коллекций) в соответствии с пунктом 5 настоящего стандарта.

Глава 3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги

12. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить:

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

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

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

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения муниципальной услуги

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

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

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

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

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

18. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для посетителей;

- зрительный зал/залы;

- кассовый зал;

- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- камера хранения (при возможности);

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

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

принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

19. 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 предоставляемой 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 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.

Помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

В учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Глава 5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

21. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

22. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

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

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

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

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

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

26. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

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

28. Требования к доступности муниципальной услуги для особых категорий граждан:

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы.

Для иных категорий граждан порядок предоставления муниципальной услуги на льготных условиях устанавливается и утверждается учреждением самостоятельно.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

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

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

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

31. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

32. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

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

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

34. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

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

36. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

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

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

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

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

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

37. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

7) стандарт предоставления услуги;

8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка (при возможности);

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

6) стандарт предоставления услуг;

7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

40. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

41. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

44. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

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

45. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

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

46. 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).

47. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

48. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

49. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений культуры; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

50. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

51. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

52. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

53. Внешний контроль осуществляется Управлением, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

54. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальными учреждениями культуры муниципальных услуг.

55. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

56. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

57. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

60. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

- Увеличение доли представленных (во всех формах) зрителю музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда (процент), который рассчитывается по формуле:

$E_{оф} / E \times 100$, где:

$E_{оф}$ – количество предметов основного фонда, экспонировавшихся в отчетном периоде;

E – общее количество музейных предметов основного фонда.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги – «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)» (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу предоставляют учреждения:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;

2) муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и учреждениях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам

социальной инфраструктуры»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о музейном фонде, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в муниципальных учреждениях СССР»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

Глава 1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги

5. В содержание муниципальной услуги входит экспонирование (показ) учреждением предметов основного и вспомогательного музейного фонда вне стационара.

6. Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного посетителем билета учреждения.

Глава 2. Порядок предоставления муниципальной услуги

7. Платные и частично оплачиваемые муниципальные услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем учреждения билета, экскурсионной путевки или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

Учреждение самостоятельно определяет порядок предоставления платной муниципальной услуги населению. Стоимость муниципальной услуги учреждения и условия ее предоставления устанавливаются исходя из востребованности данной муниципальной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем учреждения и согласованном в установленном порядке.

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

8. Отдельным категориям граждан: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам и иным категориям граждан учреждение может предоставлять муниципальную услугу на льготной основе согласно порядка предоставления льгот, утвержденного учреждением.

9. В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление муниципальной услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые учреждение

закрыто для посещения;

- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и одежды других потребителей муниципальной услуги.

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является показ музейных предметов (музейных коллекций) в соответствии с пунктом 5 настоящего стандарта.

Глава 3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги

12. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно обеспечить: наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

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

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

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения муниципальной услуги

13. Требования к уровню материально-технического обеспечения муниципальной услуги определяется возможностями площадок на которых проходят выставочные мероприятия вне стационара.

Глава 5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

14. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей определяется возможностями площадок на которых проходят выставочные мероприятия вне стационара

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

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

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

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

17. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

18. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

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

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

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

20. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

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

22. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

23. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт предоставления услуги;
- 8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка (при возможности);
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц учреждения.

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

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт предоставления услуг;
- 7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых мероприятиях;

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

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

26. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

27. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

30. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

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

31. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления 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 услугу.

34. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

35. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений культуры; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

36. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

37. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

38. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

39. Внешний контроль осуществляется Управлением, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

40. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе - оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальными учреждениями культуры муниципальных услуг.

41. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

42. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

43. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

46. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

- Увеличение доли представленных (во всех формах) зрителю музейных предметов в общем количестве музейных предметов основного фонда (процент), который рассчитывается по формуле:

$E_{оф} / E \times 100$, где:

$E_{оф}$ – количество предметов основного фонда, экспонировавшихся в отчетном периоде;

E – общее количество музейных предметов основного фонда.

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Создание экспозиций (выставок) музеев,
организация выездных выставок (в стационарных условиях)»**

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы – «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)» (далее - муниципальная работа).

2. Муниципальную работу выполняют учреждения:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;

2) муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение муниципальных работ в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и учреждениях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам

социальной инфраструктуры»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о музейном фонде, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в муниципальных учреждениях СССР»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

5. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей посетителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной работы определяется созданием экспозиций (выставок), организацией выездных выставок - в стационарных условиях.

Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение муниципальной работы включает в себя создание экспозиций (выставок) музеев, как в стационарных условиях, так и вне стационара (выездных), в том числе:

- заключение договоров;

- привлечение и оплату труда персонала;

- привлечение стороннего персонала;

- организацию и проведение подготовительных работ к выставке (экспозиции);

- приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;

- проведение текущего ремонта оборудования и инвентаря;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальной работы, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

9. Результатом выполнения муниципальной работы является созданная выставка (экспозиция), готовая к показу.

10. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

1) включение выставки в план учреждения;

2) объявление даты и времени показа выставки (экспозиции);

3) начало реализации билетов на выставку (экспозицию);

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

1) отсутствие билета (абонеента), дающего право на получение результата выполнения муниципальной работы в день обращения;

2) обращение за получением результата выполнения муниципальной работы в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

3) нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, выполняющего муниципальную работу, и одежды других потребителей результата муниципальной работы.

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

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

13. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

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

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

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

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

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

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

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

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

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

19. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для посетителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- камера хранения (при возможности);

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

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

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления результата выполнения муниципальной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

20. 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 результата выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемой 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 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 предоставляемому результату выполнения муниципальной работы.

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.

21. Помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

В учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Глава 5. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

22. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

23. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

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

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

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

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

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

27. График работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

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

29. Требования к доступности результата муниципальной работы для особых категорий граждан:

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц.

Для иных категорий граждан доступность результата муниципальной работы на льготных условиях устанавливается и утверждается учреждением самостоятельно.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

30. 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 выполнения муниципальных работ.

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

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

32. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

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

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата муниципальной работы

34. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

35. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

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

37. Информирование потребителей результата муниципальной работы осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

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

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

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

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

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

38. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

7) стандарт выполнения работы;

8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка (при возможности);

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

6) стандарт выполнения работ;

7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

41. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении;

- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

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

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

46. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

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

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

48. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

49. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

50. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения муниципальной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов

муниципальной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы.

51. В целях улучшения качества выполнения муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения муниципальной работы для изучения удовлетворенности качеством муниципальной работ.

52. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

53. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются правовым актом учреждения.

54. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Управление осуществляет функции и полномочия учредителя.

55. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения муниципальными учреждениями муниципальной работы.

56. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

57. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результата выполнения муниципальной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

58. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества 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. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной

работы

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

61. Показателем качества выполнения работы является:

- Доля экспозиций (выставок) с использованием предметов основного фонда, от всех экспозиций (выставок) проведенных музеем (процент), рассчитывается по формуле:

$KB (осн.) / KB (отч.) \times 100$, где:

$KB (осн.)$ – количество экспозиций (выставок) с использованием предметов основного фонда;

$KB (отч.)$ - общее количество экспозиций (выставок), созданных за отчетный период.

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы – «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)» (далее - муниципальная работа).

2. Муниципальную работу выполняют учреждения:

1) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;

2) муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение муниципальных работ в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и учреждениях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам

социальной инфраструктуры»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о музейном фонде, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в муниципальных учреждениях СССР»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

- Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

5. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей посетителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной работы определяется созданием экспозиций (выставок), организацией выездных выставок - вне стационара.

Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение муниципальной работы включает в себя создание экспозиций (выставок) музеев, как в стационарных условиях, так и вне стационара (выездных), в том числе:

- заключение договоров;

- привлечение и оплату труда персонала;

- привлечение стороннего персонала;

- организацию и проведение подготовительных работ к выставке (экспозиции);

- приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;

- проведение текущего ремонта оборудования и инвентаря;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальной работы, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

9. Результатом выполнения муниципальной работы является созданная выставка (экспозиция), готовая к показу.

10. Требования к результату выполнения муниципальной работы:

1) включение выставки в план учреждения;

2) объявление даты и времени показа выставки (экспозиции);

3) начало реализации билетов на выставку (экспозицию);

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

1) отсутствие билета (абонеента), дающего право на получение результата выполнения муниципальной работы в день обращения;

2) обращение за получением результата выполнения муниципальной работы в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

3) нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, выполняющего муниципальную работу, и одежды других потребителей результата муниципальной работы.

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

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

13. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

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

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

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

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

14. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы определяются возможностями площадок при проведении экспозиций (выставок) вне стационара.

Глава 5. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

15. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей площадок при проведении экспозиций (выставок) вне стационара.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

16. 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 выполнения муниципальных работ.

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

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

18. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

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

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата муниципальной работы

20. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

21. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

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

23. Информирование потребителей результата муниципальной работы осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

24. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт выполнения работы;
- 8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка (при возможности);
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц учреждения.

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

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт выполнения работ;
- 7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц учреждения.

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

27. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

28. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

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

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

32. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества

выполнения муниципальной работы

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

34. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

35. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

36. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения муниципальной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов муниципальной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы.

37. В целях улучшения качества выполнения муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения муниципальной работы для изучения удовлетворенности качеством муниципальных работ.

38. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

39. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются правовым актом учреждения.

40. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Управление осуществляет функции и полномочия учредителя.

41. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения муниципальными учреждениями муниципальной работы.

42. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

43. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением

планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результата выполнения муниципальной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

44. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества 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. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

47. Показателем качества выполнения работы является:

- Доля экспозиций (выставок) с использованием предметов основного фонда, от всех экспозиций (выставок) проведенных музеем (процент), рассчитывается по формуле:

$$KB(осн.) / KB(отч.) \times 100$$
, где:

KB(осн.) – количество экспозиций (выставок) с использованием предметов основного фонда;

KB(отч.) - общее количество экспозиций (выставок), созданных за отчетный период.

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы – «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (далее - муниципальная работа).

2. Муниципальную работу выполняют учреждения:

1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;

2) муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению муниципальных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение муниципальных работ в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения муниципальных работ:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и учреждениях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о музейном фонде, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в муниципальных учреждениях СССР»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;
- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

5. Муниципальная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей посетителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание муниципальной работы определяется формированием, учетом, изучением, обеспечением физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций основного и вспомогательного фондов.

Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение муниципальной работы включает в себя работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций основного и вспомогательного фондов, в том числе:

- приобретение предметов;
- заключение договоров;
- привлечение и оплату труда персонала;
- привлечение стороннего персонала;
- организацию и проведение подготовительных работ;
- приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;
- проведение текущего ремонта оборудования и инвентаря;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения муниципальной работы, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения муниципальной работы.

9. Результатом выполнения муниципальной работы является формирование, учет,

изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций основного и вспомогательного фондов.

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

1) отсутствие билета (абонемент), дающего право на получение результата выполнения муниципальной работы в день обращения;

2) обращение за получением результата выполнения муниципальной работы в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;

3) нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) от одежды потребителя исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, выполняющего муниципальную работу, и одежды других потребителей результата муниципальной работы.

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

11. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

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

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

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

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

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

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

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

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

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

17. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для посетителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- камера хранения (при возможности);

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

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

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления результата выполнения муниципальной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

18. 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 результата выполнения муниципальной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемой 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 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 предоставляемому результату выполнения муниципальной работы.

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.

19. Помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

В учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Глава 5. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

20. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

21. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

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

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

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

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

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

25. График работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

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

27. Требования к доступности результата муниципальной работы для особых категорий граждан:

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц.

Для иных категорий граждан доступность результата муниципальной работы на льготных условиях устанавливается и утверждается учреждением самостоятельно.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

28. 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 выполнения муниципальных работ.

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

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

30. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

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

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей результата муниципальной работы

32. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых муниципальных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

33. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

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

35. Информирование потребителей результата муниципальной работы осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

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

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

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

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

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

36. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

7) стандарт выполнения работы;

8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка (при возможности);

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

6) стандарт выполнения работ;

7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

38. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

39. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении;

- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

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

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

43. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

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

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

45. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

46. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

47. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения муниципальной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов

муниципальной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы.

48. В целях улучшения качества выполнения муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения муниципальной работы для изучения удовлетворенности качеством муниципальной работ.

49. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

50. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются правовым актом учреждения.

51. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Управление осуществляет функции и полномочия учредителя.

52. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения муниципальными учреждениями муниципальной работы.

53. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

54. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результата выполнения муниципальной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

55. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества 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. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

58. Показателем качества выполнения работы являются:

- Доля предметов поставленных на учет в Государственный каталог Российской Федерации (процент), рассчитывается по формуле:

$E_{\text{эк}} / E \times 100$, где:

$E_{\text{эк}}$ – количество предметов поставленных на учет в Государственный каталог Российской Федерации;

E – общее количество музейных предметов общего фонда музея (основного и вспомогательного).

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной работы - «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее - муниципальная работа).

2. Муниципальную работу выполняет учреждение:

- муниципальное казенное учреждение культуры «Музей-заповедник «Горнозаводской Урал» (далее - учреждение).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению муниципальных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение муниципальных работ в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Муниципальная работа выполняется в интересах общества.

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

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

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

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

- Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям выполнения муниципальной работы

Глава 1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы

5. Муниципальная работа выполняется в целях повышения уровня профессиональной культуры, совершенствования профессиональных навыков музыкального исполнительства и художественного творчества, формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Мероприятия, организуемые учреждением, проводятся фольклорными коллективами учреждения «Рябинка» и «Соловейко» в форме творческих встреч с музыкальной составляющей.

Глава 2. Порядок выполнения муниципальной работы

7. Выполнение муниципальной работы осуществляется на бесплатной основе.

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

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

2) мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций;

3) доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 20 минут до начала мероприятия;

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

5) продолжительность мероприятия определяется его содержанием;

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

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

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

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

10) объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

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

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

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

2) обращение за результатом выполнения муниципальной работы в часы и дни, в

которые учреждение закрыто для посетителей;

3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

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

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

Глава 3. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы

12. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно обеспечить:

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

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

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

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения муниципальной работы

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

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

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

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

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

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

- гардеробное помещение;

- зрительный зал/залы;

- туалетные комнаты, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

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

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

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными в течение всего времени

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

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

21. Для качественного выполнения муниципальной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

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

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

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

Глава 5. Требования к доступности результата муниципальной работы для потребителей

23. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

24. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

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

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

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

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

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

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной работы

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

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

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

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

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

31. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

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

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы

33. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых (выполняемых) муниципальных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках выполнения муниципальной (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

34. Информирование потребителей результата муниципальной работы осуществляется:

- 1) через сайт учреждения в сети «Интернет»;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;
- 4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;
- 5) по телефону;
- 6) при личном посещении учреждения;
- 7) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

35. На сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт качества выполнения муниципальной работы;
- 8) перечень выполняемых учреждением муниципальных услуг (работ), в том числе

платных (с указанием стоимости);

9) о проводимых мероприятиях;

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

6) перечень предоставляемых (выполняемых) учреждением муниципальных услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости).

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

1) об учреждении, его ресурсах;

2) о предоставляемых (выполняемых) учреждением муниципальных услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

38. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении;

2) о предоставляемых (выполняемых) учреждением муниципальных услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

40. Информацию о порядке предоставления результатов выполнения муниципальной работы можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, выполняющего муниципальную работу при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

41. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением результата выполнения

муниципальной работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

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

- 1) об учреждении;
- 2) об услугах и работах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

45. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего муниципальную работу.

46. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

47. Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем результата выполнения муниципальной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов муниципальной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены дополнительные виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения муниципальной работы.

48. В целях улучшения качества выполнения муниципальной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результата выполнения муниципальной работы для

изучения удовлетворенности качеством муниципальной работ.

49. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

50. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливаются правовым актом учреждения.

51. Внешний контроль осуществляется Управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью учреждений, в отношении которых Управление осуществляет функции и полномочия учредителя.

52. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения муниципальной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также за принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения муниципальными учреждениями муниципальной работы.

53. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

54. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения муниципальной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также оценивается достижение показателей качества выполнения муниципальной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результата выполнения муниципальной работы, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими муниципальную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

55. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества 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. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей результата выполнения муниципальной работы

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

по результатам проведения мониторинга качества выполнения муниципальной

работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата муниципальной работы и анализ собранной информации; по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата выполнения муниципальной работы.

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

Раздел 5. Показатели качества выполнения муниципальной работы

58. Показателем качества выполнения муниципальной работы является:

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

$M(\text{удов.}) / M(\text{опрош.}) \times 100$, где

$M(\text{удов.})$ - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполнения работы;

$M(\text{опрош.})$ – общее количество опрошенных.