

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

08.08.2018 г. Норильск № 4198

О внесении изменений в распоряжение заместителя Главы города Норильска от 29.02.2016 № 812

В соответствии с Постановлением Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению муниципального образования город Норильск в области культуры и искусства,

1. Внести в распоряжение заместителя Главы города Норильска от 29.02.2016 № 812 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства» (далее - Распоряжение) следующие изменения:

1.1. В абзаце 5 пункта 1 Распоряжения слова «Показ концертов и концертных программ» заменить словами «Организация и проведение мероприятий»;

1.2. Пункт 1 Распоряжения дополнить абзацем 7 следующего содержания:

«- «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (прилагается)».

2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов», утвержденный Распоряжением, изложить в редакции согласно приложению №1 к настоящему Распоряжению.

3. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий», утвержденный Распоряжением, изложить в редакции согласно приложению №2 к настоящему Распоряжению.

4. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», утвержденный Распоряжением, изложить в редакции согласно приложению №3 к настоящему Распоряжению.

5. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и изложить в редакции согласно приложению №4 к настоящему Распоряжению.

6. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Заполярная правда» и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

И.о. заместителя Главы города Норильска

по социальной политике С.В. Бабурина

 Приложение № 1 к Распоряжению

Администрации города Норильска

 от 08.08.2018 № 4198

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ

И ИСКУССТВА «ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги «Показ кинофильмов»: сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение «Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска»; муниципальные бюджетные учреждения культуры: «Культурно-досуговый центр имени Владимира Высоцкого», «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»; муниципальное бюджетное учреждение «Кинокомплекс «Родина».

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные учреждения муниципального образования город Норильск, оказывающие услугу в области культуры и искусства по показу кинофильмов, в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые - исполнитель услуг или учреждения).

4. Термины и определения:

- кинопоказ - публичная демонстрация фильма, осуществляемая в кинозале;

- потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках предоставляемой услуги;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для показа кинофильмов;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по созданию условий для показа кинофильмов.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

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

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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

- Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Закон Красноярского края от 28.06.2007 № 2-190 «О культуре»;

- Устав муниципального образования город Норильск;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуги.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуг, предоставляемых организациями, оказывающими услуги в области культуры и искусства.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: «Показ кинофильмов».

1.1.2. Содержание услуги: предоставление кинопоказа. Исполнители муниципальные бюджетные учреждения культуры: «Культурно-досуговый центр имени Владимира Высоцкого», «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»; муниципальное бюджетное учреждение «Кинокомплекс «Родина».

1.1.3. Единица измерения: число зрителей.

1.1.4. Получатель услуги: юридические и физические лица.

Услуги предоставляются населению на бесплатной основе (за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск) и на платной основе (за счет средств потребителей).

Услуга может быть оказана на территории муниципального образования город Норильск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;

- штатное расписание;

- правила внутреннего распорядка;

- должностные инструкции работников исполнителя;

- положение о порядке оказания платных услуг;

- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность;

- государственные стандарты и настоящий Стандарт качества услуг как нормативная основа практической работы исполнителя услуги.

1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

1.3.1. Учреждение должно размещаться в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть оснащены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и обеспечивать комфортное пребывание.

По размерам и состоянию помещения должны гарантировать безопасность и физическое здоровье потребителям услуг и работникам, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.) в соответствии с требованиями законодательства РФ.

1.3.2. Вход в помещения, в которых предоставляется услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.3.3. Ежедневный режим работы устанавливается с учетом потребностей жителей. График (режим) работы учреждений устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом каждого учреждения, с учетом специфики оказания муниципальных услуг и типа учреждения.

1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным кинооборудованием в соответствии с современными стандартами качества изображения и звука; приборами, отвечающими требованиям стандартов и технических условий, обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг соответствующих видов.

Все оборудование должно находиться в исправном состоянии, сроки службы оборудования не должны превышать установленных инструкциями по его эксплуатации.

Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

1.4.2. Неисправное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

1.5.1. Исполнитель услуги должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты учреждения должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

1.5.2. Все обязанности и права сотрудников исполнителя услуг должны быть закреплены в их должностных инструкциях.

1.5.3. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне должно обеспечиваться периодическим (не реже 1 раза в 5 лет) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации с получением свидетельства о повышении квалификации и иными действенными способами.

1.5.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения при оказании услуг должны проявлять к потребителям услуги максимальную вежливость, внимание, сдержанность.

1.6. Требования к технологии оказания услуг. При организации кинопоказа необходимо выполнение следующих действий:

1.6.1. Приобретение имущественных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий.

1.6.2. Организация публичного кинотеатрального показа на кино-, электронных и других видов носителях.

1.6.3. Представление, продвижение на аудиовизуальные рынки фильмов, созданных по заказу или при финансовой поддержке муниципального образования город Норильск, в том числе управление и защита имущественных прав на фильмы.

1.6.4. Посещать мероприятия кинопоказа, организуемые в процессе оказания муниципальной услуги, может любой житель (гость) муниципального образования город Норильск вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

1.6.5. При получении услуги потребитель не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества исполнителя услуг и одежды других посетителей.

1.6.6. Для приобретения возможности посетить кинопоказ потребителю необходимо:

- приобрести билет на посещение кинопоказа в кассе исполнителя услуг или иным доступным способом. Форма билета должна соответствовать бланку строгой отчетности «Кинобилет»;

- лично явиться в место проведения мероприятия (указанное в билете или в информации о проведении мероприятия) и предъявить билет сотруднику, отвечающему за допуск на мероприятие посетителей.

1.6.7. Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения, а также по причинам, перечисленным в [подпункте 1.6.5](#Par92).

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

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.2. Исполнитель услуг обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об исполнителе услуг, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, в средствах массовой информации;

- рекламной деятельности исполнителя услуг.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В фойе каждого учреждения должна размещаться информация, содержащая сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования услугами, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

1.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

1.8.1. Контроль за деятельностью исполнителя услуг осуществляется посредством внутреннего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем исполнителя услуг, а также его заместителями.

1.8.3. Выявленные недостатки в сфере оказания муниципальных услуг анализируются, принимаются меры по их устранению.

1.8.4. При поступлении жалоб на качество предоставленных услуг контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением.

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит акт проверки исполнителя услуг, в котором отражаются нарушения Стандарта, необходимость устранения выявленных нарушений и привлечение виновных к ответственности в соответствии с настоящим Стандартом;

- обеспечивает привлечение к ответственности исполнителя услуг, допустившего нарушение требований Стандарта, его руководителя в соответствии с настоящим Стандартом.

1.8.6. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться получателем услуг как непосредственно исполнителю услуг, так и в ответственное структурное подразделение, а также в Администрацию города Норильска.

Жалобы и заявление на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем исполнителя услуг либо начальником ответственного структурного подразделения в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопроса выносится на заседание экспертной комиссии при ответственном структурном подразделении.

1.8.7. В случае подтверждения факта некачественного предоставления услуги к исполнителю услуг и его руководителю применяются меры воздействия в соответствии с действующим законодательством.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

1.9.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.9.2. Руководитель исполнителя услуг назначает ответственных лиц за качественное предоставление оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества услуг являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- полнота предоставления услуг в соответствии с муниципальным заданием.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Ед. изм. | Значение индикатора |
|  | Предоставление кинопоказа |
| 1 | Средняя заполняемость кинотеатра | Количество населения/количество киносеансов/количество мест в залах x 100 | % | не менее 8% |
| 2 | Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги | Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году | % | не более 0,05 |

 Приложение № 2 к Распоряжению

Администрации города Норильска

 от 08.08.2018 № 4198

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ

И ИСКУССТВА «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий»: сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение «Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска» (далее – Управление), муниципальные бюджетные учреждения культуры: «Городской центр культуры», «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого», «Культурно-досуговый центр «Юбилейный».

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные учреждения муниципального образования город Норильск, оказывающие услугу в области культуры и искусства по организации и проведению мероприятий, в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые - исполнитель услуг или учреждения).

4. Термины, определения и сокращения:

- культурно-массовое мероприятие - массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах;

- услуга по организации и проведению мероприятий - результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям;

- потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках предоставляемой услуги;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя при организации показа концертов и концертных программ, при условии соблюдения требований к условиям оказания услуги, соответствия ожиданиям потребителя;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для организации и проведения мероприятий;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по созданию условий для организации и проведения мероприятий.

5. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

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

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 № 1904 «О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1010 «О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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

- Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- Закон Красноярского края от 28.06.2007 № 2-190 «О культуре»;

- Устав муниципального образования город Норильск;

- уставы муниципальных бюджетных учреждений культуры: «Городской центр культуры», «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого», «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

7. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

7.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

7.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

7.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.

7.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

7.5. Требования к технологии оказания услуги.

7.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

7.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

7.8. Ответственность за качество оказания услуги.

7.9. Критерии оценки качества услуги.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуг, предоставляемых организациями, оказывающими услуги в области культуры и искусства.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: «Организация и проведение мероприятий».

1.1.2. Содержание услуги:

- подготовка культурно-массового мероприятия;

- проведение культурно-массового мероприятия;

- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка).

Исполнители: муниципальные бюджетные учреждения культуры: «Городской центр культуры», «Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого», «Культурно-досуговый центр «Юбилейный».

1.1.3. Единица измерения: число посетителей, количество мероприятий.

1.1.4. Получатель услуги: физические лица.

Услуги предоставляются населению на бесплатной основе (за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск) и на платной основе (за счет средств потребителей).

Услуга может быть оказана на территории муниципального образования город Норильск всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;

- штатное расписание;

- правила внутреннего распорядка;

- должностные инструкции работников исполнителя;

- положение о порядке оказания платных услуг;

- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность;

- государственные стандарты и настоящий Стандарт качества услуг как нормативная основа практической работы исполнителя услуги.

1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

1.3.1. Учреждения культуры, предоставляющие услугу по организации и проведению мероприятий, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение) и обеспечивать комфортное пребывание.

1.3.2. Вход в помещения, в которых предоставляется услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.3.3. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги и предоставление услуг получателям в соответствии с санитарно-эпидемиологическими, пожарными требованиями, строительными нормами.

1.3.4. Режим работы учреждения культуры определяется уставом учреждения и другими локальными актами.

1.3.5. В здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в сфере культуры и искусства, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- сцена;

- зрительный зал;

- зона приема зрителей, включающая помещения для заказа и оплаты муниципальных услуг, справочно-информационную зону, гардеробы;

- туалетные комнаты;

- репетиционные помещения;

- вспомогательные (служебные) помещения: костюмерные и т.п.;

- технические помещения: складские помещения;

- иные помещения, необходимые для обеспечения муниципальной услуги.

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

1.3.6. Здания учреждений культуры должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, видеоаппаратуру, аудиотехнику.

1.4.2. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов и технических условий, обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг соответствующих видов.

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

1.4.4. Неисправное оборудование, приборы, аппаратура должны быть заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. Пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

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

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

1.5.1. Исполнитель услуги должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты учреждения должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

1.5.2. Все обязанности, права и ответственность сотрудников исполнителя услуг должны быть закреплены в их должностных инструкциях.

1.5.3. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне должно обеспечиваться периодическим (не реже 1 раза в 5 лет) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации с получением свидетельства о повышении квалификации и иными действенными способами.

1.5.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения при оказании услуг должны проявлять к потребителям услуги максимальную вежливость, внимание, сдержанность.

1.6. Требования к технологии оказания услуг:

1.6.1. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

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

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

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

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

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно-распорядительную службу перед началом проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия к проведению культурно-массового мероприятия;

- проводит культурно-массовое мероприятие.

1.6.2. Для получения услуги Потребителю необходимо в назначенное время лично явиться по месту проведения культурно-массового мероприятия. Предоставление услуги носит массовый характер и не требует от потребителя предоставления специальных документов (письменных заявлений).

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

В случае свободного входа на культурно-досуговое мероприятие предъявления документов не требуется.

1.6.3. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Оказание услуги может быть приостановлено учреждением культуры в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- отсутствие пригласительного билета или бланка строгой отчетности установленного образца, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения;

- противоправные и общественно опасные действия потребителя, способные причинить ущерб имуществу учреждения культуры и другим получателям муниципальной услуги;

- отсутствие свободных мест в зрительном зале, а также установленные возрастные ограничения. Администрация МБУК «ГЦК», МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого», МБУК «КДЦ «Юбилейный» в случае отсутствия свободных мест в зрительном зале вправе поставить зрителя на очередь на посещение повторного или аналогичного мероприятия.

Потребитель, причинивший ущерб учреждению культуры, может быть лишен права на получение муниципальной услуги до момента устранения им нарушения и компенсации нанесенного ущерба;

1.6.4. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги:

Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются планами работы учреждения (ежегодным и ежемесячным).

Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре оказания муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна для потенциальных потребителей. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.2. Исполнитель услуг обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.3. Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем мероприятии с указанием места проведения, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия.

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации информации об исполнителе услуг, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, в средствах массовой информации;

- рекламной деятельности исполнителя услуг.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В фойе учреждения должна размещаться информация, содержащая сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования услугами, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

1.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

1.8.1. Контроль за деятельностью исполнителя услуг осуществляется посредством внутреннего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем исполнителя услуг, а также его заместителями.

1.8.3. Выявленные недостатки в сфере оказания муниципальных услуг анализируются, принимаются меры по их устранению.

1.8.4. При поступлении жалоб на качество предоставленных услуг контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением.

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит акт проверки исполнителя услуг, в котором отражаются нарушения Стандарта, необходимость устранения выявленных нарушений и привлечение виновных к ответственности в соответствии с настоящим Стандартом;

- обеспечивает привлечение к ответственности исполнителя услуг, допустившего нарушение требований Стандарта, его руководителя в соответствии с настоящим Стандартом.

1.8.6. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться получателем услуг как непосредственно исполнителю услуг, так и в Управление, а также в Администрацию города Норильска.

Жалобы и заявление на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем исполнителя услуг либо начальником Управления в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопроса выносится на заседание экспертной комиссии при ответственном структурном подразделении.

1.8.7. В случае подтверждения факта некачественного предоставления услуги к исполнителю услуг и его руководителю применяются меры воздействия в соответствии с действующим законодательством.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

1.9.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.9.2. Руководитель исполнителя услуг назначает ответственных лиц за качественное предоставление оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества услуг являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- полнота предоставления услуг в соответствии с муниципальным заданием.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Ед. изм. | Значение индикатора |
| Организация и проведения мероприятий |
| 1 | Динамика количества участников | Количество посетителей в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием x 100 / количество посетителей предыдущего года в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием | % | не менее 100 |
| 2 | Динамика количества мероприятий | Количество мероприятий в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием x 100 / количество мероприятий предыдущего года в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием | % | не менее 100 |
| 3 | Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги | Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году | % | не более 0,05 |

 Приложение № 3 к Распоряжению

Администрации города Норильска

 от 08.08.2018 № 4198

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ

И ИСКУССТВА «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ

И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»: сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение «Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска», муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система».

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные учреждения муниципального образования город Норильск, уставной деятельностью которых является «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые - библиотеки или исполнители услуг).

4. Термины и определения:

- библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

- централизованная библиотечная система - добровольное объединение библиотек в структурно-целостное образование. В состав централизованной библиотечной системы входят библиотеки, находящиеся на территории муниципального образования город Норильск;

- библиотека центральная (далее - Центральная библиотека) - головное подразделение централизованной библиотечной системы, управляющее библиотеками и обеспечивающее централизованное комплектование, обработку документов, справочно-библиографическое, информационное обслуживание на основе единого СБА (справочно-библиографического аппарата);

- документ - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

- пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя при организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек при условии соблюдения требований к условиям оказания услуги, соответствия ожиданиям потребителя;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по созданию условий для организации библиотечного обслуживания населения, комплектования и обеспечения сохранности библиотечных фондов библиотек.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

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

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Закон Красноярского края от 17.05.1999 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»;

- Устав муниципального образования город Норильск;

- иные нормативные акты Российской Федерации, Красноярского края, органа местного самоуправления муниципального образования город Норильск.

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуги.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуг по библиотечному обслуживанию населения, комплектованию библиотечных фондов библиотек.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

1.1.2. Содержание услуги: исполнитель услуги - муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»:

- предоставление пользователям во временное пользование любого документа из библиотечных фондов (по абонементу, в читальном зале) или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- организация различных форм просветительской деятельности;

- справочные, информационные услуги;

- другие виды досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях;

- формирование единого документного фонда универсального профиля, включающего документы в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных, в том числе базы данных Интернета), рассчитанного на удовлетворение всесторонних запросов населения;

- раскрытие единого книжного фонда через систему каталогов и картотек;

- осуществление мероприятий по сохранности библиотечных фондов в соответствии с действующими нормативными документами;

- формирование базы данных на библиотечные фонды редкой и ценной книги, организация доступа пользователей к информационным ресурсам библиотеки.

1.1.3. Единица измерения: количество посещений (ед.).

1.1.4. Получатель услуги: юридические и физические лица - пользователи библиотеки.

Услуга предоставляется населению на бесплатной основе (за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск, выделяемых учреждению в форме субсидий). В соответствии с уставом исполнитель услуг может оказывать платные услуги.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав учреждения;

- правила пользования библиотекой;

- штатное расписание организации;

- организационная структура;

- должностные инструкции;

- положение о платных услугах и иной приносящей доход деятельности;

- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность и иные нормативно-правовые акты.

1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

1.3.1. Библиотека и ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая исполнителем услуг, должна обеспечивать размещение работников библиотеки и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

1.3.2. Вход в помещения, в которых предоставляется услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.3.3. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю. Библиотеки для взрослого населения должны открываться не позднее 13-00 часов, закрываться не ранее 19-00 часов; библиотеки для детей - открываться не позднее 12-00 часов, закрываться не ранее 18-00 часов. Один из выходных календарных дней должен быть обязательно рабочим. В летнее время график работы может меняться. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Помещения исполнителя услуг должны быть оснащены необходимым количеством (в зависимости от количества документов в библиотечном фонде) библиотечных стеллажей для размещения фонда (металлические для книгохранений, деревянные или дерево с металлом для открытого доступа), предметами библиотечной мебели (кафедры выдачи, тумбы для формуляров, столы, стулья и т.д.), удовлетворяющими требованиям безопасности, долговечности, быть удобными и функциональными.

Помещения и оборудование для детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям этой группы населения.

1.4.2. Технические средства библиотеки должны включать: компьютерную технику, средства копирования, тиражирования документов, аудио-, видеотехнику, средства телекоммуникационной связи (телефон, факс, Интернет), средства пожарной и охранной сигнализации. В библиотеке должны быть оборудованы рабочие места для сотрудников из расчета 1 компьютер на рабочее место, а также пользовательские места из расчета 1 компьютер на 1000 пользователей. Для каждого автоматизированного рабочего и пользовательского места должен быть предусмотрен пакет лицензионного программного обеспечения.

1.4.3. Неисправное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены и отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

1.4.4. Систематически должна осуществляться модернизация материально-технической базы.

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

1.5.1. Исполнитель услуг должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием организации. Специалисты библиотеки должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

1.5.2. Все обязанности и права сотрудников должны быть закреплены в их должностных инструкциях.

1.5.3. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне обеспечивается периодическим (не реже 1 раза в 5 лет) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации с получением свидетельства о повышении квалификации, а также иными действенными способами. На обучение и повышение квалификации персонала должно быть предусмотрено финансирование из общего бюджета библиотеки.

1.6. Требования к технологии оказания услуг:

1.6.1. Библиотека создает условия для осуществления права пользователя на свободный доступ к информации и документам в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных, Интернет), в условиях частично закрытого доступа.

1.6.2. Библиотека обслуживает население, учреждения и организации муниципального образования город Норильск, предоставляя для использования свой фонд путем выдачи документов в читальных залах, по абонементу. Организует библиотечное обслуживание детей и юношества, координирует работу со школьными библиотеками.

 1.6.3. Библиотека осуществляет целенаправленное справочно-библиографическое и информационное обслуживание отдельных групп читателей, коллективов учреждений, организаций муниципального образования город Норильск.

1.6.4. Исполнитель услуг в случае необходимости должен осуществить закупки, предусмотренные Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и иными нормативными правовыми актами, регулирующими осуществление закупок на основе контрактной системы, на организацию авиа- (железнодорожной) перевозки, связанные с приобретением авиа- и (или) железнодорожных билетов.

1.6.5. Библиотека оказывает пользователям помощь в поиске необходимой информации и документов путем устных консультаций, предоставления в их пользование каталогов, ознакомления с фондом справочно-библиографических изданий, организации выставок литературы.

1.6.6. Запись пользователя производится в каждом отдельном структурном подразделении централизованной библиотеки, куда обратился пользователь.

Запись в библиотеки производится по предъявлении паспорта РФ. Запись несовершеннолетних детей до 14 лет производится на основании поручительства (заполняется законными представителями) и паспорта РФ родителей или иных законных представителей. Иногородние (в том числе, временно или постоянно проживающие на территории муниципального образования город Норильск), иностранные граждане, лица без гражданства, имеющие вид на жительство, проживающие в общежитиях, проживающие не по месту регистрации, пользуются фондами библиотек в читальных залах или обслуживаются по системе залога. Ежегодно проводится перерегистрация пользователей по предъявлению паспорта.

1.6.7. Библиотека осуществляет выдачу документов для их использования вне библиотеки в течение определенного срока. Пользователь может получить на дом не более пяти документов на срок до 30 дней. Пользователь имеет право продлить срок пользования документами на 15 дней (кроме документов из фонда редкой и ценной книги), если на них нет спроса со стороны других читателей. Продление срока пользования возможно по телефону или при посещении библиотеки. Выдача документов из фонда редкой и ценной книги производится после внесения пользователем залога, который определяется сотрудником отдела в соответствии с правилами пользования библиотекой.

1.6.8. Документами, удостоверяющими дату и факт выдачи пользователю документа из фонда библиотеки и прием их библиотечным работником, являются формуляр пользователя и книжный формуляр.

1.6.9. В целях обеспечения сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за несвоевременный возврат, утерю и порчу документов библиотечного фонда.

1.6.10. В фонде читального зала хранятся наиболее ценные издания, а также документы повышенного читательского спроса, которые выдаются для пользования только в стенах библиотеки. Выдача изданий из читального зала может производиться только на период, когда библиотека не работает, согласно режиму работы и отдыха, установленному для библиотеки.

1.6.11. Число посадочных мест в читальных залах для просмотра документов определяется из расчета не менее 2,5 кв. метра на одно место.

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

1.6.13. Исполнитель услуг вправе предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе).

1.6.14. При получении услуги пользователь не вправе находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. От одежды пользователя не должен исходить резкий неприятный запах, его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Пользователь библиотеки не вправе:

- создавать помехи процессу обслуживания, работе обслуживающего персонала;

- распространять листовки или объявления, не санкционированные администрацией библиотеки;

- приходить в библиотеку с домашними животными;

- передавать взятые издания другому лицу без переоформления на его читательский формуляр;

- самостоятельно вносить изменения, исправления, делать пометки на читательском формуляре;

- выносить из здания библиотечные документы, не записанные в читательский формуляр;

- использовать для записи в библиотеку документы с просроченными или недостоверными данными либо принадлежащие другому лицу;

- использовать для копирования собственную цифровую технику (фото- и видеокамеры, веб-камеры ноутбуков, камеры мобильных телефонов и т.п.) без предварительного разрешения администрации учреждения;

- пользоваться мобильными телефонами в отделах обслуживания;

- заносить в библиотеку и оставлять без присмотра крупногабаритные вещи;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- посещать библиотеки в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- курить в помещениях библиотек.

В случаях обнаружения вышеуказанных проступков сотрудник библиотеки имеет право принять соответствующие меры по привлечению нарушителя к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

1.6.15. Пользователю может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями;

- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- в случае неоднократного нарушения правил пользования библиотеками.

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

1.6.16. Юридическому лицу для получения услуги необходимо заключить с исполнителем услуг договор установленной формы и произвести оплату в соответствии с условиями этого договора.

1.6.17. Являясь универсальным книгохранилищем, библиотека:

- формирует единый книжный фонд универсального профиля, рассчитанный на удовлетворение всесторонних запросов читателей: приобретает документы в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных, Интернет), осуществляет подписку на периодические издания в соответствии с действующей нормативной базой;

- обеспечивает через Центральную библиотеку комплектование, учет, обработку и оперативное поступление, и перераспределение литературы в структурные подразделения Централизованной библиотечной системы, равномерную книгообеспеченность всего населения города из расчета не менее 5 книг и других документов на одного жителя городского округа. Ежегодное пополнение фонда - не менее 1,5 % книг и других документов от общей книговыдачи за год.

1.6.18. В составе фонда должно содержаться до 50% наименований изданий за последние 5 лет на различных носителях.

1.6.19. Литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять в универсальном фонде библиотеки от 30 до 50%. Этот фонд должен включать также документы на различных носителях, обучающие и развивающие программы, игры и т.п.

1.6.20. Библиотека должна обеспечить достаточную полноту фонда справочных и библиографических изданий (не менее 10% к общему фонду).

1.6.21. Являясь центром библиотечного краеведения, библиотека выявляет краеведческие документы и местные издания муниципального образования город Норильск и Красноярского края и собирает их в фонде библиотеки, отражает сведения о краеведческих документах и местных изданиях в справочно-библиографическом аппарате библиотеки; формирует систему краеведческих библиографических пособий и указателей местных изданий; продвигает краеведческую литературу и краеведческие знания посредством различных форм работы с читателями.

1.6.22. Сроки хранения отдельных частей документального фонда библиотеки зависят от существующих потребностей и востребованности со стороны местного населения, а также от состояния документов, степени их устарелости и износа. Выбытие должно составлять ежегодно до 5% от общей документовыдачи.

1.6.23. Библиотека формирует базы данных на библиотечный фонд в автоматизированной библиотечной системе, организует доступ к информационным ресурсам различного уровня, раскрывает единый книжный фонд через систему каталогов и картотек, в том числе электронных.

1.6.24. Библиотека обязана обеспечить целостность и нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде, создать условия для хранения документного фонда в соответствии с установленными нормативами (размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной сигнализации и др.) и для безопасности его использования (средства обработки и тиражирования документов, приобретение новых форм и перевод документов на иные носители).

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна для получателей услуг. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.2. Исполнитель услуг обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации о библиотеке, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях, в средствах массовой информации;

- рекламной работы библиотеки.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В фойе каждой библиотеки должна размещаться информация, содержащая сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает оказание качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

1.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

1.8.1. Контроль за деятельностью исполнителя услуг осуществляется посредством внутреннего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем исполнителя услуг, а также его заместителями.

1.8.3. Выявленные недостатки в сфере оказания муниципальных услуг анализируются, принимаются меры по их устранению.

1.8.4. При поступлении жалоб на качество предоставленных услуг контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением.

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит акт проверки исполнителя услуг, в котором отражаются нарушения Стандарта, необходимость устранения выявленных нарушений и привлечение виновных к ответственности в соответствии с настоящим Стандартом;

- обеспечивает привлечение к ответственности исполнителя услуг, допустившего нарушение требований Стандарта, его руководителя в соответствии с настоящим Стандартом.

1.8.6. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателем услуг могут направляться как непосредственно исполнителю услуг, так и в ответственное структурное подразделение, а также в Администрацию города Норильска. Жалобы и заявление на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем исполнителя услуг либо начальником ответственного структурного подразделения в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопроса выносится на заседание экспертной комиссии при ответственном структурном подразделении.

1.8.7. В случае подтверждения факта некачественного предоставления услуги к руководителю исполнителя услуг применяются меры воздействия в соответствии с действующим законодательством.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

1.9.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.9.2. Руководитель исполнителя услуг назначает ответственных лиц за качественное предоставление оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала исполнителя услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания муниципальной услуги;

- соблюдение требований настоящего Стандарта.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Ед. изм. | Значение индикатора |
| 1 | Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом | Количество посетителей текущего года / количество посетителей предыдущего года \*100 | процент | положительная динамика |
| 2 | Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги | Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году | процент | не более 0,05 |

Приложение № 4 к распоряжению

Администрации города Норильска

от 08.08.2018 № 4198

#### СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»

#### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейныхколлекций»: сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее именуемый - Стандарт).

#### 2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение «Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска» (далее – Управление), муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (далее – Музей).

#### 3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на Музей уставной деятельностью, которого является «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые исполнитель услуг или Учреждения).

4. Термины и определения:

* музей – некоммерческое учреждение культуры, целью деятельности которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования город Норильск;
* музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования город Норильск;
* экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);
* экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей;
* потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках предоставляемой услуги;
* музейный предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;
* музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;
* музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом РФ «О музейном фонде РФ и музеях РФ»;
* хранение – один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;
* публикация – одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;
* качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций при условии соблюдения требований к условиям оказания услуги, соответствия ожиданиям потребителей;
* фактор качества услуги – причины, определяющие качество оказания услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций;
* система индикаторов качества услуги – комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

 - Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

 - Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

 - Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации».

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

 - Федеральный закон от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей».

 - Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

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

 - Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

 - Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».

 - Закон Красноярского края от 28.06.2007 № 2-190 «О культуре».

 - Устав муниципального образования город Норильск.

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

 - Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации».

 - Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук».

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

 - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

 - Приказ Минкультуры РСФСР от 05.11.1980 № 645 «Об утверждении Типовых должностных инструкций работников музеев».

 - Приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР».

 - Приказ Минкультуры СССР от 15.12.1987 № 513 «Об Инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР».

 - Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуги.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб потребителей услуги.

Исполнители: муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска».

#### 1.1. Сведения об услуге:

1. 1.1.1. Полное наименование: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.1.2. Содержание услуги:

- учет, хранение, консервация и реставрация предметов, находящихся в музейных, архивных и библиотечных фондах Музея, в том числе предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни;

- в установленном порядке осуществление коллекционирования и экспонирования оружия;

- комплектование музейных, архивных и библиотечных фондов музея, в том числе путем приобретения музейных предметов и музейных коллекций в установленном порядке, получения добровольных вкладов и пожертвований от юридических и физических лиц, а также в порядке наследования;

- выявление, собирание и изучение, и систематизация музейных предметов и музейных коллекций; формирование электронной базы данных, содержащей сведения об этих предметах;

- публикация музейных предметов и музейных коллекций;

- организация публичного показа музейных экспозиций, коллекций;

- организация музейного обслуживания населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;

- развитие современных форм музейного, экскурсионного, лекционного обслуживания, досуговой деятельности;

- консультативное обслуживание посетителей Музея;

- проведение культурных мероприятий: праздников, вечеров, представлений и другое;

- организация различных форм просветительской деятельности;

- справочные, информационные и рекламно-маркетинговые услуги;

 - другие виды досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях;

- организация совместной работы с образовательными учреждениями;

- расширение выставочной деятельности, обмен экспозициями с другими музеями;

- осуществление научно-исследовательских работ в рамках установленных целей, задач и предмета деятельности Музея согласно планам научно-исследовательских работ, утвержденных в установленном порядке, разработка научных концепций и программ развития Музея, тематико-экспозиционных планов постоянных экспозиций и временных выставок;

- подготовка научных работ, каталогов, проспектов, монографий по профилю Музея;

- разработка и реализация мероприятий по охране музейных предметов и коллекций;

- оказание информационных услуг и составление исторических справок.

1.1.3. Единица измерения: число посетителей.

1.1.4. Получатель услуги: физические лица.

Услуги предоставляются населению на бесплатной основе (за счет средств бюджета муниципального образования город Норильск) и на платной основе (за счет средств потребителей).

Услуга может быть оказана на территории муниципального образования города Норильска всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении взрослых.

1.1.5. При оказании муниципальной услуги на платной основе с потребителя взимается плата согласно прейскуранту на платные услуги, оказываемые Музеем.

Расчет с потребителем за оказание муниципальной услуги осуществляется по билетам и квитанциям, форма которых утверждена в установленном порядке как бланк строгой отчетности.

Право на бесплатное пользование муниципальной услугой имеют следующие льготные категории граждан:

- дети до 3-х лет;

- участники Великой Отечественной войны, воины-интернационалисты;

- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

- воспитанники детских домов и школ-интернатов, дети-сироты;

- инвалиды I и II группы (граждане РФ и стран СНГ);

- сотрудники музеев системы Министерства культуры РФ и соответствующих органов исполнительной власти субъектов РФ, члены Международного Совета музеев (ICOM);

- один сопровождающий инвалида I группы или ребенка-инвалида;

- один педагог-руководитель и один сопровождающий группу учащихся при наличии экскурсионной путевки;

- гид-переводчик, сопровождающий группу туристов;

- 1-е воскресенье каждого месяца - день бесплатного посещения для детей до 18 лет. За экскурсионное обслуживание плата взимается (основание: приказ Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015 г. № 3119);

- 1-е и 2-е воскресенье каждого месяца – день бесплатного посещения для учащихся средних и средних специальных учебных заведений, студентов ВУЗов РФ. За экскурсионное обслуживание плата взимается (основание: приказ Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015 г. № 3119);

- 1-я и 2-я суббота каждого месяца – день бесплатного посещения для многодетных семей (граждане РФ и стран СНГ). За экскурсионное обслуживание плата взимается (основание: Указ Президента РФ от 5 мая 1992 г. № 431).

Для получения доступа к муниципальной услуге потребителю необходимо предъявить музейному смотрителю входной билет или документ, подтверждающий право бесплатного пользования муниципальной услугой в соответствии с пунктом 1.1.5. настоящего Стандарта.

#### 1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

* Устав учреждения;
* штатное расписание;
* положение о порядке оказания платных услуг;
* положение о Фондово-закупочной комиссии;
* инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
* положение о выставочной работе;
* документы, определяющие порядок охраны учреждения и действий в чрезвычайной ситуации;
* руководства, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления публичного показа музейных предметов, музейных коллекций, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;
* документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность и иные нормативно-правовые акты.

#### 1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

1.3.1. Учреждения, оказывающие услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая исполнителем услуг, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

1.3.2. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни, за исключением 31 декабря, 1, 2 и 7 января. Кассы в помещениях исполнителя услуг должны работать в течение времени работы учреждения. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

1.3.3. В здании исполнителя услуг должны быть предусмотрены следующие помещения:

#### Музеи:

* экспозиционные (выставочные) залы;
* фондохранилища;
* библиотека;
* гардероб;
* санузлы для посетителей и сотрудников;
* служебные помещения.

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

1.3.4. Помещения хранения экспозиций, музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации. Специальные хранилища должны быть оборудованы сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни, драгоценные металлы и другие ценные экспонаты).

#### 1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Помещения исполнителя услуг, должны быть оснащены специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

в экспозиционных залах:

- витрины (выставочные шкафы), специальное экспозиционное оборудование,

 - осветительное оборудование;

в служебных помещениях:

 - сейфы для хранения особо ценных экспонатов,

 - компьютерная и копировально-множительная техника,

 - стеллажи;

 - иное оборудование.

1.4.2. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

1.5.1. Исполнитель услуг должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

1.5.2. Деятельность исполнителя услуг осуществляют следующие виды персонала:

#### Музеи:

* музейные работники: научные сотрудники, художники-реставраторы;
* административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, заведующие филиалами, заведующие отделами, заведующие хозяйством и так далее);
* технические работники (смотрители, сторожа, уборщики, дворники, рабочие, инженеры-программисты и так далее).
	+ 1. Уровень профессиональной компетенции научных работников исполнителя услуг должен быть необходимым для исполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

Все обязанности и права сотрудников должны быть закреплены в их должностных инструкциях.

Научные работники музея не реже одного раза в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации музейных работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации научным работникам музеев присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

1.6. Требования к технологии оказания услуг:

1.6.1. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов. Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации. Создание непрерывного мониторинга фондов музея должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствию дублирования предметов. Своевременная реставрация фондов должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а также культурной и художественной ценности.

1.6.2. Экспонирование и выставочная работа.

Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом. Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

* индивидуальные и экскурсионные посещения;
* лекции;
* массовые мероприятия (открытие и закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
* информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);
* иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

Создание открытых фондов должно удовлетворять требованиям сохранности предметов культурного наследия. Разнообразие форм работы музеев (экскурсии, лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей) должны создать условия доступа к культурно-историческим ценностям для жителей муниципального образования города Норильска и представителей разных социальных групп.

1.6.3. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу, жителям (гостям) города Норильска необходимо совершить следующие действия:

- лично обратиться к исполнителю услуг;

- приобрести билет (абонемент) на посещение учреждения в кассе исполнителя услуг или иным доступным способом. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение в другие даты по данному билету не допускается.

Исполнитель услуг может отказать потребителю в приобретении билета в следующих случаях:

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

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

- отсутствие в наличии билетов на посещение на требуемую дату и время.

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

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

1.6.4. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

1.6.5. Исполнитель услуг должен обеспечить наличие охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении исполнителя услуг, либо наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

1.6.6. Юридическому лицу для приобретения возможности получения услуги необходимо заключить с исполнителем услуг договор установленной формы и произвести оплату в соответствии с условиями этого договора.

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.2. Исполнитель услуг обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

 - публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

 - публикации информации об исполнителе услуг, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях, в средствах массовой информации;

 - рекламной работы исполнителя услуг.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

1.7.4. В фойе каждого учреждения должна размещаться информация, содержащая сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования услугами, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

1.7.5. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

1.8.1. Контроль за деятельностью исполнителя услуг осуществляется посредством внутреннего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем исполнителя услуг, а также его заместителями.

1.8.3. Выявленные недостатки в сфере оказания муниципальных услуг анализируются, принимаются меры по их устранению.

1.8.4. При поступлении жалоб на качество предоставленных услуг контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением.

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

- готовит акт проверки исполнителя услуг, в котором отражаются нарушения Стандарта, необходимость устранения выявленных нарушений и привлечение виновных к ответственности в соответствии с настоящим Стандартом;

- обеспечивает привлечение к ответственности исполнителя услуг, допустившего нарушение требований Стандарта, его руководителя в соответствии с настоящим Стандартом.

1.8.6. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателем услуг могут направляться как непосредственно исполнителю услуг, так и в ответственное структурное подразделение, а также в Администрацию города Норильска. Жалобы и заявление на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем исполнителя услуг либо начальником ответственного структурного подразделения в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопроса выносится на заседание экспертной комиссии при ответственном структурном подразделении.

1.8.7. В случае подтверждения факта некачественного предоставления услуги к руководителю исполнителя услуг применяются меры воздействия, в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

1.9.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.9.2. Руководитель исполнителя услуг назначает ответственных лиц за качественное предоставление оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

 - обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников организации;

 - четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала исполнителя услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

 - организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

 - обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

 - обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества исполнителя услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными

требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения муниципального образования город Норильск;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг;

- сохранность и пополнение музейных фондов;

- соблюдение требований настоящего Стандарта.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | ед. изм. | Значение индикатора  |
| 1. | Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период | Кол-во экспонируемых предметов за отчетный период | ед. | не менее 2 400 |
| 2. | Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги | Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде/ кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году | % | не более 0,05 |