

ГЛАВА
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ИСТРА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.05.2020 № 244/5

Об утверждении стандартов качества предоставления
муниципальных услуг в сфере культуры и дополнительного
образования городского округа Истра

В соответствии со статьей 179 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования и повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению городского округа Истра, руководствуясь Уставом городского округа Истра,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить следующие стандарты качества муниципальных услуг в сфере культуры и дополнительного образования:

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» согласно приложению №1 к настоящему постановлению;

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» согласно приложению №2 к настоящему постановлению;

1.3. Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению №3 к настоящему постановлению;

1.4. Стандарты качества муниципальной услуги «Показ спектаклей (театральных постановок)» согласно приложению №4 к настоящему постановлению;

1.5. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация показа концертов и концертных программ» согласно приложению №5 к настоящему постановлению;

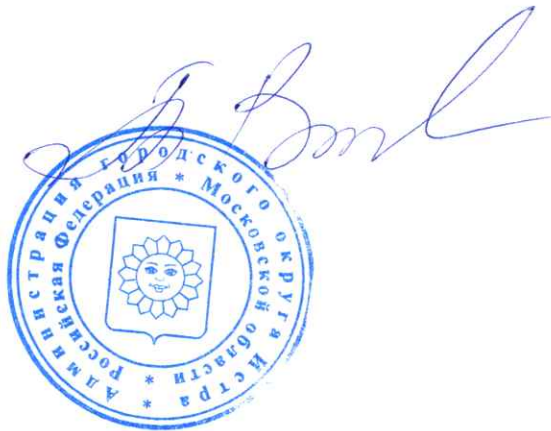
1.6. Стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» согласно приложению №6 к настоящему постановлению;

1.7. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» согласно приложению №7 к настоящему постановлению.

2. Разместить настоящее постановление на официальном интернет-сайте администрации городского округа Истра.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Истра Биалова М.Р.

Глава городского
округа Истра



Т.С. Витушева

Приложение № 1 к постановлению
главы городского округа Истра

от 18.05.2020 № 244/5

Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие стандарты устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальной услуги, предоставляемой учреждениями дополнительного образования сферы культуры городского округа Истра.

1.2. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет бюджета городского округа Истра Московской области и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов местного самоуправления городского округа Истра Московской области по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

1.3. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт муниципальной услуги, являются муниципальные учреждения дополнительного образования сферы культуры городского округа Истра Московской области, подведомственные Управлению культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области (далее – учреждения дополнительного образования).

1.4. Перечень организаций, оказывающих услуги:

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Истринская детская музыкальная школа» городского округа Истра Московской области;

- Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств «Вдохновение»» городского округа Истра Московской области;

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дедовская детская музыкальная школа» городского округа Истра Московской области;

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Снегирёвская детская школа искусств» городского округа Истра Московской области;

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Глебовская детская музыкальная школа» городского округа Истра Московской области;

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Павло-Слободская детская музыкальная школа» городского округа Истра Московской области;

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Новопетровская детская музыкальная школа» городского округа Истра Московской области.

2. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Конвенция о правах ребенка;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

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

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

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

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России от 09.11.2018 № 196 « Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- Концепция развития дополнительного образования, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 04.09.2014 № 1726-р;

- Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;

- Устав городского округа Истра Московской области;

- Постановление администрации городского округа Истра Московской области от 28.02.2018 № 875/2 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие образовательную

программу дошкольного образования, расположенные на территории городского округа Истра Московской области»;

- Уставы учреждений дополнительного образования.

3. Порядок предоставления муниципальной услуги

3.1. Потенциальные потребители муниципальной услуги - физические лица в возрасте от 4 лет до 18 лет, проживающие на территории городского округа Истра Московской области.

3.2. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3.3. Муниципальная услуга предоставляется в очной форме.

3.4. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

- личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;

- документ, удостоверяющий полномочия представителя ребенка, в случае обращения за предоставлением услуги представителя ребенка;

- свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;

- справка об отсутствии противопоказаний для занятий отдельными видами искусства, физической культурой и спортом.

3.5. Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

№ п/п	Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги	Периодичность/срок
1.	Прием заявления осуществляется в учреждения дополнительного образования в электронной форме через портал государственных и муниципальных услуг Московской области. Заявления о зачислении в учреждения дополнительного образования принимаются не позднее следующих периодов: Основной набор: с 15 апреля по 15 августа текущего года; Дополнительный набор: с 15 августа по 30 сентября текущего года.	Срок регистрации заявления – 1 рабочий день
2.	Рассмотрение заявления.	Срок предоставления услуги по приему в учреждения дополнительного образования – не более 7 рабочих дней с даты регистрации заявления в учреждении дополнительного образования.
3.	Принятие решения об удовлетворении заявления или отказе в предоставлении услуги.	
4.	Приказ о зачислении/перевode.	
5.	Организация обучения по дополнительной общеразвивающей программе.	

3.6. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) муниципальной услуги:

- несоответствие возрастной категории для приема в группу, установленную локальными нормативными актами организации дополнительного образования;
- наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта;
- отсутствие свободных мест в учреждении дополнительного образования;
- заявление о приеме в учреждение дополнительного образования подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы обучающегося;
- неявка в учреждение дополнительного образования в течение 3 рабочих дней после получения уведомления о необходимости личного посещения для заключения Договора об образовании;
- непредставление заявителем оригиналов документов в организацию дополнительного образования, сведения о которых указаны заявителем в электронной форме заявления на РПГУ для заключения Договора об образовании;
- несоответствие оригиналов документов сведениям, указанным в электронной форме заявления на РПГУ.

3.7. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения):

Приостановление оказания муниципальной услуги носит заявительный характер.

Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

- на период болезни потребителя муниципальной услуги;
- на период санаторно-курортного лечения потребителя муниципальной услуги.

3.8. Основания для досрочного прекращения оказания муниципальной услуги:

- исключение муниципальной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
- приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию муниципальной услуги;
- реорганизация или ликвидация учреждения дополнительного образования.

3.9. В указанный при приеме заявления (при уведомлении о наступлении очередности) срок родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в учреждение для заключения договора на предоставление услуги.

3.10. При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) ребенка, с уставом учреждения, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, настоящим Стандартом, правилами поведения в учреждении (под роспись родителя (законного представителя) и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

3.11. После заключения договора ребенок получает право на обучение в учреждении в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

4. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги

4.1. Срок непосредственного оказания муниципальной услуги – с момента зачисления в учреждение дополнительного образования на период нормативных сроков освоения дополнительных общеразвивающих программ.

5. Требования к объему муниципальных услуг, закрепляемые стандартом

5.1. Требования к организации, оказывающей услугу

5.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности;

5.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна иметь паспорт готовности учреждения к учебному году, включающим заключение государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере потребительского рынка и благополучия населения, а так же заключение государственного органа по надзору в сфере защиты труда.

5.2. Требования к регламентации деятельности учреждения

5.2.1. Организация, оказывающая услугу, должна принять и утвердить образовательные программы учреждения, предварительный годовой календарный учебный график и расписание занятий.

Сроки обучения в учреждениях дополнительного образования определяются программой дополнительного образования. Образовательная программа учреждения должна быть доступна для ознакомления воспитанникам, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение;

5.2.2. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и на начало учебного года представить для обозрения воспитанников и их родителей (законных представителей) предварительный годовой календарный учебный график и расписание занятий. Об изменениях в годовом календарном учебном графике, расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить воспитанников и/или их родителей (законных представителей) не менее чем за 5 дней до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в учреждении уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

5.2.3. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить правила поведения на конкурсах (соревнованиях, олимпиадах и иных выездных мероприятиях) и правила поведения на учебных занятиях. Правила должны быть вывешены в помещении учреждения и доступны для ознакомления воспитанниками и/или их родителями (законными представителями).

5.2.4. Организация, оказывающая услугу, должна поощрять детей, участвовавших и побеждавших, показавших отличные результаты в освоении учебного материала. Формы поощрения определяются учреждением самостоятельно и закрепляются в положении о поощрении воспитанников.

5.2.5. Организация, оказывающая услугу, должна разработать, утвердить и довести до сведения воспитанников и/или их родителей (законных представителей) порядок и условия исключения из учреждения, порядок перевода в другие группы обучения, а также порядок и правила допуска к занятиям.

5.3. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории

5.3.1. Предоставление услуги не может осуществляться в зданиях производственного назначения.

5.3.2. Здание, где осуществляется учебный процесс по дополнительным образовательным программам должно быть оборудовано системами хозяйственно-

питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

5.3.3. При наличии у учреждения собственного здания и прилегающей территории эта территория должна быть огорожена забором высотой 1,2-1,5 м или зелеными насаждениями и иметь наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк.

5.3.4. Требования к содержанию территории учреждения (для учреждений, имеющих собственное здание и прилегающую территорию):

5.3.4.1. Уборка территории учреждения должна осуществляться не реже 1 раза в неделю.

5.3.4.2. В теплое время года на территории учреждения должны отсутствовать лужи, расположенные на открытых площадках, используемых в процессе обучения, и лужи, полностью блокирующие проход к зданию учреждения дополнительного образования детей.

5.3.4.3. В зимнее время подходы к зданию учреждения должны быть очищены от снега и льда. Все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения учащихся должны быть посыпаны противогололедными веществами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день.

5.3.5.4. Организация, оказывающая услугу, должна не реже 1 раза в год осуществлять обрезку свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории учреждения дополнительного образования детей.

5.3.5.5. В случае возникновения поломки (повреждения) оборудования и сооружений, находящихся на территории учреждения дополнительного образования детей, делающих невозможным или опасным их дальнейшее использование по назначению, организация, оказывающая услугу, в течение 7 суток с момента возникновения поломки (повреждения), либо оповещения со стороны воспитанников, их родителей (законных представителей), иных лиц, должна осуществить ремонт, либо демонтаж данного оборудования и сооружений (при невозможности осуществления ремонта).

5.3.5.5. Организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к учреждению территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю. На территории участка учреждения дополнительного не должны разводиться костры, сжигаться мусор. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 15 м от окон и дверей здания учреждения, спортивной зоны и иных площадок для занятий и подвижных игр.

5.4. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга

5.4.1. Общие требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

5.4.1.1. Помещения для пребывания детей должны размещаться только на надземных или благоустроенных цокольных этажах зданий. Учебные (тренировочные) помещения должны быть расположены отдельно от холла, гардероба, складских и иных административно-хозяйственных помещений;

5.4.1.2. При размещении образовательного учреждения в заданиях жилищно-коммунального назначения и иных приспособленных помещениях и зданиях, организация, оказывающая услугу, должна обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

5.4.1.3. Помещения должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения.

5.4.1.4. Холодным и горячим водоснабжением должны быть обеспечены умывальные, санитарные узлы.

5.4.1.5. Температура воздуха в помещениях должна быть не менее (в градусах Цельсия): в учебных классах - 18; в учебных мастерских - 15; в вестибюле и гардеробе – 16.

5.4.1.6. Учебные помещения должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: умывальные, уборные, душевые, кладовые и складские помещения.

5.4.1.7. Уровень освещенности в помещениях учреждения должен быть не менее: в учебных классах на рабочих столах - 300 лк, в кабинетах технического моделирования и рисования - 500 лк, в спортивных залах (на полу) - 100 лк при проведении занятий и 200 лк – при проведении соревнований.

5.4.1.8. Помещения должны быть оборудованы урнами с закрывающимися крышками. Очистка урн должна производиться ежедневно.

5.4.1.9. К началу занятий каждой смены полы в помещениях учреждения должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей.

5.4.1.10. Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в классах, мастерских и других помещениях не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

5.4.2. Требования к помещениям (учебным классам) для проведения теоретических занятий:

5.4.2.1. В учебных классах должны быть размещены только необходимые для обеспечения учебного процесса мебель, приборы, модели, принадлежности, пособия.

5.4.3. Помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания. Число посадочных мест должно составлять не менее 10. Хранение одежды и личных вещей воспитанников должно быть организовано непосредственно в помещении раздевальной или в отдельном помещении гардеробной.

5.4.4. Требования к помещениям для проведения занятий по программам художественно-эстетического образования:

5.4.4.1. Для занятий хореографией должен быть оборудован зал для занятий ритмикой и танцами площадью из расчета не менее 3 кв.м. на одного учащегося. Одна из стен зала для занятий хореографией должна быть оборудована зеркалами на высоту не менее 2,1 м. Полы в зале для занятий хореографией должны быть ровными, без торчащих гвоздей, иных инородных элементов, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм). Полы зала для занятий хореографией к началу занятий должны быть сухими и чистыми, очищенными от пыли, грязи и мусора.

5.4.5. Требования к помещениям для проведения массовых мероприятий:

5.4.5.1. Количество мест в помещениях для проведения массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв.м на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий - из расчета 1,5 кв.м на одного человека

(без учета площади сцены). Организация, оказывающая услугу, не должна допускать заполнение помещений людьми сверх установленных норм.

5.4.5.2. Помещения для проведения массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов.

5.4.5.3. Полы помещений для проведения массовых мероприятий должны быть ровными, без порогов, ступеней, щелей и выбоин. При разности уровней (более 40 см) смежных помещений в проходах должны быть установлены пологие пандусы или дополнительные ступени.

5.4.5.4. В помещениях для массовых мероприятий все кресла и стулья должны быть соединены в рядах между собой и прочно прикреплены к полу. В помещениях с количеством мест не более 200 крепление стульев к полу может не производиться.

5.4.6. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям:

5.4.6.1. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны).

5.4.6.2. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. К началу занятий каждой смены унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов загрязнений).

5.4.6.3. Помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря не должны располагаться в местах общего пользования.

5.5. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками

5.5.1. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать воспитанников без согласия их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой.

5.5.2. Персонал учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на воспитанников, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности. Персонал учреждения не должен публично наказывать учащихся за нарушение установленных правил поведения иные проступки, а так же использовать методы, унижающие достоинство учащихся (ставить в угол, оскорблять, применять насилие).

5.5.3. Персонал учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять воспитанников, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия.

5.5.4. В процессе обучения персонал учреждения не должен отдавать предпочтение отдельным воспитанникам при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания.

5.5.5. При обнаружении сотрудниками учреждения случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к воспитанникам, драк, в которые вовлечены воспитанники, сотрудники учреждения дополнительного образования должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка и обеспечить помощь пострадавшим воспитанникам.

5.5.6. Организация, оказывающая бюджетную услугу, не должна принуждать воспитанников к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

5.6. Требования к организации учебного процесса дополнительного образования

5.6.1. Учебные занятия по программам дополнительного образования должны проводиться в соответствии с утвержденным расписанием. Отклонение начала и окончания занятий быть не должно.

5.6.2. Занятия детей в организации могут проводиться в любой день недели, включая воскресные и каникулярные дни.

5.6.3. При проведении занятий сотрудник учреждения должен постоянно находиться с детьми.

5.6.4. При краткосрочном отсутствии воспитанника (менее 3-х дней пропущенных занятий подряд) педагогический работник должен допустить воспитанника к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья.

5.6.5. При получении воспитанниками в ходе занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать им первую помощь и, при необходимости, доставить в медицинский пункт.

5.7. Требования к предоставлению информации

5.7.1. Правила поведения в учреждении должны быть размещены в свободном для воспитанников доступе в помещении учреждения дополнительного образования детей. В фойе учреждения должны быть размещены: тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) учреждения и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта.

5.7.2. Организация, оказывающая услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанников, должна предоставить им возможность ознакомления с образовательными достижениями воспитанника, а также предоставить информацию о его поведении, количестве и датах пропущенных занятий.

5.7.3. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 2 недели проинформировать воспитанников и/или их родителей (законных представителей) о проведении профильных конкурсов.

5.7.4. Организация, оказывающая услугу, должна осуществлять выбор воспитанников для участия в профильных конкурсах на основе формальных критериев отбора из числа желающих. Критерии отбора должны быть объявлены не позднее, чем за 10 дней до определения состава участников.

5.7.5. Организация, оказывающая услугу, должна сделать доступной для воспитанников и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии)).

5.8. Прочие требования

5.8.1. Педагогические работники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении;

5.8.2. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) воспитанников на территорию учреждения для общения родителей с педагогическими работниками и администрацией учреждения. Доступ на территорию учреждения должен быть

утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей)

5.8.3. Педагогические работники учреждения должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год.

5.8.4. Во время проведения на территории учреждения массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

5.8.5. Организация, оказывающая муниципальную услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из объединений дополнительного образования.

5.8.6. Организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять работы по текущему и капитальному ремонту зданий и помещений в период проведения учебных занятий.

5.9. Требования к укомплектованности учреждения кадрами и их квалификации

5.9.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и тарификационными списками.

5.9.2. Предоставление услуг в области дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, иной административно-управленческий персонал);
- 2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);
- 3) обслуживающий персонал (технические работники);
- 4) прочий персонал (концертмейстеры и так далее).

5.9.3. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть совместим с возложенными на них обязанностями.

5.9.4. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения дополнительного образования.

5.9.5. Квалификацию специалистов в области дополнительного образования следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

5.9.6. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права сотрудников.

5.9.7. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

5.10. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

6. Порядок контроля за соблюдением качества муниципальной услуги

6.1. Контроль за деятельностью осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения дополнительного образования и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для организации досуга анализируются, и, в случае если вина доказана, сотрудник учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Управление культуры и туризма администрации городского округа Истра (начальник управления и его заместитель, специалисты отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Ответственность за качество предоставления Услуги

Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества предоставления Услуг.

Руководитель Организации, предоставляющей Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Организации в области совершенствования качества, предоставляемой Услуги.

Приказом руководителя в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

Руководитель Организации обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Организации;
- 2) организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и настоящего Стандарта.

8. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

8.1. Общие положения

8.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

8.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в Управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области;

– Жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию городского округа Истра Московской области;

– Обращение в суд.

8.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

8.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

8.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

8.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

8.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

8.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

8.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

8.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований

в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.8.3.2, а также по иным причинам.

8.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

8.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

8.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

8.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

8.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию городского округа Истра Московской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Критерии оценки качества муниципальной услуги

Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги, в том числе:

- 1) воспитания учащихся;
- 2) удовлетворения потребности личности в приобретении дополнительных знаний и развитии творческих способностей под руководством специалистов;
- 3) обеспечения необходимыми условиями для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения, творческого труда детей и подростков; адаптации их к жизни в обществе; формирования общей культуры; организации содержательного досуга;
- 4) обучения учащихся посредством реализации дополнительных общеобразовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных общеобразовательных программ.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

Предоставление Услуги является бесплатным видом услуг в рамках определенного бюджетного финансирования.

10. Перечень показателей, характеризующих качество муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» городского округа Истра Московской области

№	Наименование показателя	Источник	Единица
---	-------------------------	----------	---------

Приложение
к стандарту качества
муниципальной услуги

_____ (ФИО руководителя)
от _____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги
Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____,

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта в части следующих требований)

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

п/п		информации	измерения
1	Оснащенность музыкальными инструментами	Форма № 1-ДМШ	%
2	Достижение непосредственных результатов реализации образовательных программ	Оперативная информация	%
3	Доля педагогов имеющих высшую и первую категорию	Форма № 1-ДМШ	%
4	Число детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях в сфере культуры	Оперативная информация	%

Приложение № 2
к постановлению главы
городского округа Истра
от 18.05.2020 № 244/5

Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

1. Общие положения

1.1. Настоящие стандарты устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых учреждениями культуры городского округа Истра Московской области.

1.2. Потребителями услуг являются жители городского округа Истра Московской области, а также лица временно находящиеся на его территории.

1.3. Муниципальные услуги в сфере культуры предоставляются населению следующим учреждением: Муниципальное учреждение культуры «Истринский культурно – досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1.4.1. Клубное формирование – добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований их участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

1.4.2. К клубным формированиям относятся: коллективы, кружки и студии любительского художественного и технического творчества; любительские объединения и клубы по интересам, народные университеты и их факультеты; школы и курсы прикладных знаний и навыков, физкультурно-спортивные кружки и секции, группы здоровья и туризма, а также другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иного направления, соответствующего основным принципам и видам деятельности клубного учреждения.

Клуб по интересам – клубное формирование, создаваемое с целью организации общения людей с единым глубоким и устойчивым интересом к чему-либо, характеризующееся отсутствием деятельности по созданию культурных ценностей.

1.4.3. Кружок – клубное формирование, в котором творческо-исполнительская деятельность предваряется учебно-тренировочными занятиями, составляющими преобладающую часть всех занятий. Во главе кружка стоит руководитель кружка, значительно превосходящий участников по подготовке.

1.4.4. Любительское объединение – клубное формирование, объединяющее людей с глубоким и устойчивым интересом к общему занятию, стремящихся

обменяться результатами и навыками такого занятия, характеризующееся преобладанием среди учебных форм самообразования, обмена знаниями и умениями, первостепенной ролью поисков, накопления информации, изготовления предметов, имеющих культурное и прикладное значение, ведущее активную пропагандистскую работу среди населения.

Любительское (самодетельное) творчество – уникальное социально-культурное явление с многотипной и полифункциональной структурой, которое обладает свойствами досуга и художественной культуры. Любительское творчество включает в себя создание и (или) исполнение художественных произведений силами любителей, выступающих коллективно или одиночку.

Народное творчество (народное искусство, фольклор) – художественная коллективная творческая деятельность народа, отражающая его жизнь, воззрения, идеалы; создаваемые народом и бытующие в народных массах поэзия (предания, песни, сказки, эпос), музыка (песни, инструментальные наигрыши и пьесы), театр (драмы, сатирические пьесы, театр кукол), танец, архитектура, изобразительное и декоративно-прикладное искусство. Народное творчество, зародившееся в глубокой древности, является исторической основой всей мировой художественной культуры, источником национальных художественных традиций, выразителем народного самосознания.

Для народного творчества характерны слитность эстетической и утилитарной функций, сочетание образного мышления и технической изобретательности. Народный (образцовый) коллектив – коллектив любительского творчества, достигший высокого уровня художественного мастерства, ведущий активную исполнительскую и просветительную деятельность, которому присуждено (подтверждено) почётное звание «Народный коллектив», «Образцовый коллектив» в соответствии с действующим законодательством.

2. Стандарты качества муниципальных услуг в области культуры разработаны в соответствии со следующими нормативными актами:

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 33612-1) (ред. от 28.11.2015 с изм. и доп. 01.01.2016);
- Закон Московской области от 22.07.2013 №81/2013-ОЗ (ред. от 30.03.2015) «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;
- Постановление администрации городского округа Истра от 04.12.2017 № 8834/12 «Об утверждении муниципальной программы «Сохранение и развитие культуры и искусства городского округа Истра на 2017-2021 гг.»;
- Постановление администрации Истринского муниципального района от 08.12.2014 № 6189/12 «О формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями Истринского муниципального района».

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
- условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

3.1. Контроль за оказанием муниципальных услуг осуществляется управлением культуры и туризма администрации городского округа Истра путем проведения плановых и внеплановых проверок в установленном порядке.

3.2. Информация о стандартах качества предоставления муниципальных услуг должна размещаться в каждом муниципальном учреждении и организации в местах, доступных для потребителей.

4. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» городского округа Истра Московской области

4.1. Сведения об услуге:

1) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

2) Одним из основных направлений в деятельности досуговых учреждений городского округа является сохранение и развитие самодеятельного народного творчества, поддержка клубных формирований.

3) Основной деятельностью клубных формирований является предоставление населению услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятия любительским художественным творчеством.

4) Клубные формирования подразделяются на два основных вида (табл. 3): самодеятельные объединения досугового общения и коллективы любительского (самодеятельного) творчества.

Таблица 3

Клубные формирования

№ п/п	Вид	Характеристика	Направление деятельности	Формы
1.	Самодеятельные объединения досугового общения	Организационно оформленное добровольное объединение людей, занятых социально полезной деятельностью с целью удовлетворения разнообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени. Целью участников является общение с единомышленниками. Работа строится на принципах самоуправления. Руководство	Общественно-политическое; художественно-творческое; культурно-досуговое; научно-познавательное; технического творчества; спортивно-оздоровительное; коллекционно-собираательское; семейно-бытовое; профессиональное; социально-демографическое; другие	Студии технического творчества, литературные и музыкальные объединения, дискуссионные клубы, студии молодежных субкультур, клубы семейного творчества, авторской песни, исторического реконструкции, цветоводства, объединения фото, видеолюбителей, клубы веселых и находчивых, пожилого человека, женские клубы, кружки мягкой игрушки, студии

		осуществляется на общественных началах. Количественный состав может быть непостоянным, график встреч и занятий может быть нефиксированным		изобразительного искусства и другие
2	Коллективы любительского (самодетельного) художественного творчества	Форма организованной деятельности группы людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков в каком-либо виде любительского искусства (музыкальное, театральное, хореографическое, цирковое и др.). Классифицируются по жанрам (драматический, комедийный, пародия, пантомима и др.), составу исполнителей (детский, молодёжный, взрослый, мужской, женский, смешанный и др.)	Академическое; народное; эстрадное; другие	Оркестры и инструментальные ансамбли (духовые, струнных инструментов, народных инструментов и др.); вокально-инструментальные ансамбли; хоры и вокальные ансамбли (академические, русской песни, фольклорные, эстрадные и др.); хореографические коллективы (ансамбли народного, эстрадного, спортивного танца и др.); театральные коллективы (драматические, эстрадные, кукольные, агитбригады, художественного слова и др.); цирковые коллективы и др.

5) Клубные формирования создаются, реорганизируются и ликвидируются по решению руководителя учреждения.

6) Клубные формирования осуществляют свою деятельность в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

7) Клубные формирования в рамках своей деятельности:

организуют систематические занятия в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок и др.);

проводят творческие отчеты, концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные и открытые занятия, творческие лаборатории, мастер-классы и др., участвуют в мероприятиях учреждения;

участвуют в муниципальных, краевых, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т. п.;

используют другие формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни.

8) Наполняемость клубных формирований участниками определяется руководителем учреждения исходя из трех основных позиций:

формат клубного формирования (кружок, группа – 10-15 человек, коллектив – 15-20 человек);

возраст участников клубного формирования;

9) Нормативы наполняемости клубных формирований, финансируемых из бюджетных средств учреждения, устанавливаются учредителем, самокупаемых – руководителем учреждения по согласованию с учредителем (табл. 1).

Таблица 1

Рекомендуемая наполняемость участниками клубных формирований, финансируемых из бюджета

Клубные формирования	Группы учреждений по оплате труда		
	I-II группа	III группа	IV группа
Художественно-творческие (хоровые, хореографические, театральные, оркестры народных инструментов, духовых инструментов, фольклорные и другие)	15–20 чел.	12–15 чел.	10–12 чел.
Прикладного и технического творчества, изобразительного искусства, народных ремесел, кино-, фото-, видео- и другие	9–15 чел.	8–10 чел.	6–8 чел.
Оздоровительные	15–25 чел.	10–15 чел.	8–10 чел.
Общественно-политические, культурно-просветительские, культурно-досуговые, социально-демографические и другие	15–20 чел.	12–15 чел.	8–10 чел.

10) Продолжительность занятий клубных формирований устанавливается руководителем учреждения с учетом возрастных особенностей участников.

4.2. Клубные формирования имеют следующие документы:

- Положение о клубном формировании;
- планы учебно-творческой работы на календарный год;
- расписание коллективных и индивидуальных занятий;
- журнал учета работы клубного формирования.

4.3. Требования к технологии оказания услуги:

4.3.1. Одной из популярных досуговых форм работы с населением учреждений культуры является организация деятельности любительских объединений и клубов по интересам. Повышенный интерес населения к данному виду досуговой деятельности объясняется тем, что данные клубные формирования создают, прежде всего, условия для дружеского, непринужденного общения, основанного на единстве интересов, потребностей в получении определенных знаний, навыков, умений.

4.3.2. Основными причинами отказа в оказании услуг по созданию условий для организации досуга являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

4.4. Информационное сопровождение деятельности учреждений:

4.4.1. Порядок и правила предоставления услуг по созданию условий для организации досуга должны быть доступны населению городского округа.

4.4.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.4.3. Учреждение обязано 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.

4.4.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения информации в тематических публикациях, в средствах массовой информации;

2) размещении информации об учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодетельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети Интернет на официальном сайте администрации городского округа Истра и на официальных сайтах учреждений;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении;

4) любым другим способом, предусмотренным законодательством РФ и обеспечивающим ее доступность для населения.

4.4.5. Получатель услуги – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Население городского округа вправе быть осведомленным о порядке действий выполняемых специалистами учреждения.

4.4.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

5. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги:

5.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для организации досуга анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник культурно-досугового учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Управление культуры и туризма администрации городского округа Истра осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра, проведения по фактам обращения

служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб на культурно-досуговое учреждение по факту принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением культуры и туризма администрации городского округа ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния учреждения;

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

3) экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса (с привлечением соответствующего отдела администрации).

5.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в администрацию городского округа Истра.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо начальником управления культуры и туризма администрации городского округа Истра в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (*прилагается*).

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения и обращения граждан Российской Федерации» и Законом МО от 05.10.2006 №164-2006-ОЗ «О рассмотрении обращения граждан».

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

6. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением:

6.1. Работа учреждения по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

6.3. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

6.4. Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

6.5. Критерии оценки качества услуг по созданию условий для организации досуга:

6.5.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» городского округа Истра Московской области являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления услуг по созданию условий для организации досуга по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту; изучения обращений граждан и опросов населения.

6.5.2. Качественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга характеризуют:

- Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг;

- Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

1) создание условий для развития личности;

2) оптимальность использования ресурсов учреждения;

3) удовлетворенность населения округа предоставлением услуг по созданию условий для организации досуга.

7. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» городского округа Истра Московской области

№	Наименование показателя	Источник информации	Единица измерения
---	-------------------------	---------------------	-------------------

п/п			
1	Количество клубных формирований со званием «Народный», «Образцовый»	Форма № 7-НК	ед.
2	Отсутствие обоснованных жалоб на деятельность учреждений со стороны потребителя	Оперативная информация	ед.
3	Доля руководителей клубных формирований с высшим образованием от общего числа руководителей клубных формирований	Форма № 7-НК	процент
4	Количество клубных формирований	Форма № 7-НК	ед.
5	Организация и проведение мероприятий	Форма № 7-НК	ед.

Приложение
к стандарту качества
муниципальной услуги

_____ (ФИО руководителя)
от _____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги
Я, _____,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____

допущенное _____,

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта в части следующих требований)

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Приложение № 3
к постановлению главы
городского округа Истра
от 18.05.2020 № 244/5

Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

1. Общие положения

1.1. Настоящие стандарты устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых учреждениями культуры городского округа Истра Московской области.

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» городского округа Истра Московской области (далее – стандарт) распространяется на услуги предоставляемые населению МУК «Централизованная библиотечная система городского округа Истра Московской области» (далее - учреждение), и устанавливает основные требования, определяющие качество этих услуг, оплачиваемых (финансируемых) из средств бюджета городского округа Истра.

1.3. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет бюджета городского округа Истра Московской области и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов местного самоуправления городского округа Истра Московской области по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества;

Библиотека – учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую деятельность;

Организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам.

2. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта качества муниципальных услуг в сфере деятельности МУК «Централизованная библиотечная система городского округа Истра Московской области»

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст. 16;

- Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», ст. 26.3;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1, ст. 39, 40;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», ст. 15;

- Закон Московской области 20.06.2006 № 90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками», ст. 10;

- Закон Московской области от 22.07.2013 №81/2013-ОЗ (ред. от 31.10.2016) «О государственной политике в сфере культуры в Московской области»;

- Постановление главы городского округа Истра от 11.11.2019 № 981/11 «Об утверждении муниципальной программы «Культура» на 2020-2024гг»

- Постановление Правительства Московской области от 14.11.2017 № 933/42 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области»;

- Иными нормативными правовыми актами Московской области, Министерства культуры Московской области, городского округа Истра Московской области.

3. Основные факторы, влияющие на качество услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» городского округа Истра Московской области

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг по организации библиотечного обслуживания населения, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- ресурсное обеспечение учреждения (здания, помещения, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д., финансовые средства);

- укомплектованность персоналом;

- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

3.1 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе учреждения;

- о правах и обязанностях учредителя;

- о правах учреждения;

- о целях и предметах деятельности учреждения;

- об учреждении;

- о компетенции руководителя учреждения;

- об организации деятельности учреждения;

- о ликвидации и реорганизации учреждения;

- о мобилизационной работе и гражданской обороне.

2. Государственные стандарты и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы в сфере учреждения.

3. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический и энергетический паспорт учреждения.

3.2 Условия размещения учреждения

1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума и т.д.).

3.3 Специальное техническое оснащение учреждения.

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

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

3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе некачественные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

3.4 Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация

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

2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

5. При оказании услуг сотрудники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

3.5 Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

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

2. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

3. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

3.6 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения

1. Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг настоящему стандарту и другим нормативным документам этой области. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет уполномоченный на то орган муниципального образования (управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области) на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему стандарту качества.

Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

4.1. Учреждение является общедоступным культурным центром для населения городского округа Истра Московской области.

4.2. Муниципальная услуга должна быть оказана населению независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

5. Требования к качеству услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» городского округа Истра Московской области

Качественное оказание услуги должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Учреждение должно обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление услуг в сфере своей деятельности с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

Помещения, предоставляемые для организации и проведения учреждением мероприятий, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

Сотрудники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

Качество услуг, связанное с образованием сотрудников учреждения, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение сотрудниками почетных званий.

Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и вечеров должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере библиотечного обслуживания, оценивается количеством получателей услуг и количеством проведенных мероприятий за год.

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

6.1. Общие положения

6.1.1. Граждане вправе обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

6.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области;

– Жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию городского округа Истра Московской области;

– Обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.6.3.2., а также по иным причинам.

6.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

6.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

6.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

6.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию городского округа Истра Московской области.

6.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в администрации городского округа Истра Московской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен только руководитель муниципального учреждения по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

8. Порядок контроля за соблюдением качества государственной (муниципальной) услуги и требования к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления услуги

8.1. Контроль за деятельностью осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для проведения мероприятий анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8.3. Управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области (начальник управления, заместитель начальника управления, эксперты, главные эксперты, специалисты управления) осуществляют внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

9. Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» городского округа Истра Московской области

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Единица измерения
1	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	Форма № 6-НК	ед.
2	Количество посещений	Форма № 6-НК	ед.

Приложение
к стандарту качества
муниципальной услуги

от _____
(ФИО руководителя)
_____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги
Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____

допущенное _____

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта в части следующих требований)

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Приложение № 4
к постановлению главы
городского округа Истра
от 18.05.2022 № 244/5

Стандарт качества муниципальной услуги «Показ спектаклей (театральных постановок)»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги – показ спектаклей (театральных постановок) (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальную услугу оказывает: муниципальное учреждение культуры «Истринский драматический театр» городского округа Истра Московской области (далее – учреждение).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет администрация городского округа Истра.

Организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование Учреждению на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, на соответствующий финансовый год управление культуры и туризма администрации городского округа Истра (далее – управление).

1.3. Потребителями муниципальной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

1.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 33612-1) (ред. от 28.11.2015 с изм. и доп. 01.01.2016);

- Закон Московской области от 22.07.2013 №81/2013-ОЗ «О государственной политики в сфере культуры в Московской области»;

- Постановление главы городского округа Истра от 11.11.2019 № 981/11 «Об утверждении муниципальной программы «Культура» на 2020-2024гг»;

- Постановление Правительства Московской области от 14.11.2017 № 933/42 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области».

2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальных услуг

2.1. Общие требования к процессу оказания услуг

2.1.1. Муниципальная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей в сценическом и исполнительском искусстве; пропаганда, сохранение и развитие общемировых, отечественных и национальных культурных ценностей, приобщение к ним зрительской аудитории; создание условий для роста профессионального мастерства и преемственности артистической, исполнительской школы.

2.1.2. Содержание муниципальной услуги показ спектаклей (театральных постановок) определяется по форме и месту оказания муниципальной услуги: 1) по форме:

- большая форма (многочисленная пьеса, из двух и более актов);
- малая форма (камерный спектакль)

2) по месту проведения:

- стационар;
- на выезде;
- на гастролях.

2.2. Порядок предоставления услуг

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной основе.

2.2.2. Муниципальные услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву. Предельные цены на оплату муниципальных услуг учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации.

2.2.3. Социально незащищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать муниципальные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утвержденному учреждением.

2.2.4. Требования к процессу и (или) результату оказания муниципальной услуги:

1) дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала спектакля;

3) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 15 минут;

6) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

7) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре – октябре, закрывается в июне календарного года;

8) начало и окончание театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению управления.

2.2.5. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

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

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

2.2.6. Объявленный в программе спектакль должен быть проведен независимо от количества присутствующих зрителей.

2.2.7. Замена спектакля или отмена допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.2.8. Результатом оказания услуги является показ спектакля, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

2.3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

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

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

– принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

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

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

2.4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

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

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

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

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

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

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

2.4.8. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием,

средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами. Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

2.4.9. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

2.5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

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

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

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

2.5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с управлением. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

2.5.5. Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

2.5.6. График работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

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

2.6. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

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

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

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

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

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

2.6.3. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

2.6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

2.7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора. Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

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

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

2.7.4. Информирование потребителей услуги осуществляется:

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

2.7.5. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- 7) стандарт оказания услуги;
- 8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованными изданиями, виртуальная справка;
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждения с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт оказания услуг;
- 7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

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

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

2.7.9. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

2.7.12. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

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

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

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

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

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

3.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как: – текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений; – оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности

муниципального учреждения; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения. В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

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

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

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

3.8. Внешний контроль осуществляется управлением в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

– последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципального учреждения и плановых проверок осуществляемой им деятельности, который включает в себя в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальным учреждением муниципальных услуг.

3.10. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки (камеральные).

3.11. В зависимости от основания проведения контроля управление проводит плановые и внеплановые проверки. Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги. Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально

подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются: – по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации; – по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

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

5. Показатели качества муниципальной услуги

5.1. Показателем качества оказания муниципальной услуги являются:

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Единица измерения
1	Интенсивность обновления текущего репертуара (количество новых постановок)	Внутриучрежденческая отчетность Статистическая форма 9-НК	единица
2	Заполняемость зала	Внутриучрежденческая отчетность Статистическая форма 9-НК	доля
3	Количество постановок спектаклей для детей в репертуаре	Внутриучрежденческая отчетность Статистическая форма 9-НК	единица
4	Число зрителей	Внутриучрежденческая отчетность Статистическая форма 9-НК	человек

Приложение
к стандарту качества
муниципальной услуги

_____ (ФИО руководителя)
от _____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги
Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____,

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта в части следующих требований)

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о принятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация показа концертов и концертных программ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие стандарты устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых учреждениями культуры городского округа Истра Московской области.

1.2. Потребителями услуг являются жители городского округа Истра, а также лица, временно находящиеся на его территории.

1.3. Муниципальные услуги в сфере культуры предоставляются населению в следующем учреждении:

- Муниципальное учреждение культуры «Центр русской песни «Ярило» городского округа Истра Московской области.

В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

1) муниципальные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению городского округа Истра (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета городского округа Истра;

2) получатели услуги – население городского округа Истра, посещающие муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) учреждение культуры – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, культурно-досуговых мероприятий, культурно-развлекательных программ и мероприятий, организация студий, творческих самодетельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

1.4. Стандарты качества муниципальных услуг в области культуры разработаны в соответствии со следующими нормативными актами:

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 33612-1) (ред. от 28.11.2015 с изм. и доп. 01.01.2016);

- Закон Московской области от 22.07.2013 №81/2013-ОЗ «О государственной политики в сфере культуры в Московской области»;

- Постановление главы городского округа Истра от 11.11.2019 № 981/11 «Об утверждении муниципальной программы «Культура» на 2020-2024гг»;

- Постановление Правительства Московской области от 14.11.2017 № 933/42 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных

в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области».

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

- условия размещения и режим работы учреждения культуры;

- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

1.5. Контроль за оказанием муниципальных услуг осуществляется управлением культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области путем проведения плановых и внеплановых проверок в установленном порядке.

1.6. Информация о стандартах качества предоставления муниципальных услуг должна размещаться в каждом муниципальном учреждении и организации в местах, доступных для потребителей.

2. Стандарты качества муниципальной услуги «Организация показа концертов и концертных программ» городского округа Истра Московской области

2.1. Сведения об услуге: Наименование услуги: «Организация показа концертов и концертных программ» (далее – Услуга).

Содержание (предмет) услуги:

1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, культурно-досуговых и культурно-развлекательных мероприятий, зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, выставок и т.д. как на закрытых, так и на открытых площадках городского округа;

2) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Получатели услуги: население городского округа Истра.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность:

Муниципального учреждения культуры «Центр русской песни «Ярило» городского округа Истра Московской области

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, методики, положения, планы;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждениями при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.3. Организация показа концертов и концертных программ

2.3.1. Культурно-массовые мероприятия подразделяются на культурно-досуговые и информационно-просветительские, которые реализуются через разнообразные формы (табл. 1).

Таблица 1

Культурно-массовые мероприятия

№ п/п	Виды	Формы
1.	Культурно-досуговые мероприятия	<p>праздник (государственный, национальный, традиционный, профессиональный, семейный, города, микрорайона, села, улицы, фольклорный, спортивный и др.);</p> <p>вечер (тематический, чествования, отдыха, знакомств, встречи, выпускной, литературный, поэзии, музыкальный, песни и др.);</p> <p>концерт (тематический, театрализованный, отчетный, сольный и др.);</p> <p>программа (игровая, шоу, развлекательная, познавательная);</p> <p>фестиваль (искусств, кино, народного творчества, национальностей, дружбы и др.), конкурс, смотр (профессиональный, игровой, творческих коллективов и др.);</p> <p>бал (выпускной, костюмированный, новогодний, маскарад);</p> <p>карнавал, шествие, парад, митинг, манифестация;</p> <p>народное гуляние, обряд, ритуал в соответствии с местными обычаями и традициями (национальными, семейными, гражданскими и др.);</p> <p>выставка (авторская, художественная, прикладного творчества, фото, народных промыслов, садоводов-огородников, цветов, животных и др.), ярмарка (традиционная, ремесел, вакансий и др.), презентация, викторина, лотерея, аукцион;</p> <p>спектакль;</p> <p>ток-шоу;</p> <p>дископрограмма (танцевальная, тематическая, ретро и др.);</p> <p>демонстрация кинофильмов, видеопрограмм, мультимедийных проектов и др.;</p> <p>спортивно-оздоровительное мероприятие, протокольное, корпоративное мероприятие (торжественные приемы, презентации и др.);</p> <p>представление (театрализованное, цирковое, новогоднее и др.);</p> <p>развлекательные программы и мероприятия, игровые</p>

		программы
2.	Информационно-просветительские мероприятия	гостиная (литературно-музыкальная, поэтическая, видео - и др.); встреча с деятелями культуры, науки, литературы, лидерами общественных организаций и др.; форум; конференция; симпозиум, съезд, собрание, круглый стол; семинар, семинар-практикум, мастер-класс и др.; экспедиция; лекционное мероприятие, лекторий (тематический, кино-, видео-); народный университет; дискуссия, беседа; другие

2.3.2. Перечень форм культурно-массовых мероприятий может расширяться учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида и возможностей учреждения (в соответствии с уставом учреждения).

2.3.3. Организация культурно-массовых, культурно-досуговых, развлекательных, игровых программ и мероприятий включает в себя следующие этапы: подготовка культурно-массового мероприятия и его проведение.

2.3.4 При организации мероприятия учреждение должно учитывать категории потребителей услуг (дети, подростки, молодежь, ветераны, люди с ограниченными возможностями здоровья, корпоративные клиенты, все категории населения, иные категории населения).

2.3.5. Сотрудники учреждения, занимающиеся организацией и проведением культурно-массовых мероприятий, должны иметь специальное образование и соответствующую профессиональную квалификацию.

2.3.6. Культурно-массовые мероприятия проводятся в помещениях или специально отведенных местах, соответствующих определённым стандартам эксплуатации.

2.3.7. Здания, помещения, площадки для проведения культурно-массовых мероприятий должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

2.3.8. При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

Основными Положениями в учреждении являются:

- 1) положения о самодеятельных творческих коллективах;
- 2) положения о представлении платных услуг.

2.3.9. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование;
- 3) инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

3. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом.

3.2. Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал;
- административно-управленческий персонал;
- технические работники.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

4. Требования к технологии оказания услуги:

4.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугами учреждений, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

4.2. Основными причинами отказа в оказании услуг по созданию условий для организации досуга являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

4.3. Целями и задачами деятельности учреждений является создание условий:

для расширения возможностей жителей в получении услуг по созданию условий для организации досуга;

для содержательного досуга и общения жителей, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурной деятельности в соответствии с потребностями населения;

для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности учреждения являются:

организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности, организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов

В зависимости от вида услуг по созданию условий для организации досуга предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

4.4. Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга в сфере организации, подготовки и проведения зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок осуществляется в соответствии с муниципальными целевыми программами, социальными и коммерческими заказами от населения.

4.5. Посещение мероприятий может быть платным или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

5. Информационное сопровождение деятельности учреждений:

5.1. Порядок и правила предоставления услуг по созданию условий для организации досуга должны быть доступны населению городского округа.

5.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.3. Учреждение обязано 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.

5.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещении информации об учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодетельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети Интернет на официальном сайте администрации городского округа Истра;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия.

В каждом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

5.5. Получатель услуги – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Население вправе быть осведомленным о порядке действий выполняемых специалистами учреждения.

5.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

6. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги:

6.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для организации досуга анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Общие положения

7.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг за несовершеннолетних лиц могут родители (законные представители).

7.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);
- Жалоба на нарушение требований стандарта в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области;
- Жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию городского округа Истра Московской области;
- Обращение в суд.

7.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

7.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

7.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

7.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

7.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

7.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.7.3.2., а также по иным причинам.

7.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

7.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

7.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

7.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

7.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых учреждением:

8.1. Работа учреждения по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

8.3. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

8.4. Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

8.5 Критерии оценки качества услуг по созданию условий для организации досуга:

8.5.1. Критериями оценки качества услуги «Организация показа концертов и концертных программ» являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления.

8.5.2. Качественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга характеризуют:

- Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

- Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг:

- 1) создание условий для развития личности;
- 2) оптимальность использования ресурсов учреждения;
- 3) удовлетворенность населения городского округа предоставлением услуг по созданию условий для организации досуга.

9. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальной услуги «Организация показа концертов и концертных мероприятий»

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Единица измерения
1	Степень обновления репертуара	Внутриучрежденческая отчетность статистическая форма 12-НК	процент
2	Наполняемость зала	Внутриучрежденческая отчетность статистическая форма 12-НК	процент
3	Оснащенность оборудованием	Внутриучрежденческая отчетность статистическая форма 12-НК	процент

Приложение
к стандарту качества
муниципальной услуги

_____ (ФИО руководителя)
от _____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____ (ФИО заявителя),

проживающий по адресу _____ (индекс, город, улица, дом, квартира),

подаю жалобу от имени _____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____

допущенное _____

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта в части следующих требований)

1. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Приложение № 6
к постановлению главы
городского округа Истра
от 18.05.2020 № 244/5

Стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

1. Общие положения

1.1. Настоящие стандарты устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. Потребителями услуги являются жители городского округа Истра, а также лица, временно находящиеся на его территории.

Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» предоставляет населению.

Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) муниципальные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению городского округа Истра (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, за счет средств бюджета городского округа Истра;

2) получатели услуги – население городского округа Истра, имеющие желание и возможность посетить музей с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) музей – учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций;

4) музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа;

5) экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

6) 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.

1.3. Стандарты качества муниципальных услуг разработаны в соответствии со следующими нормативными актами:

- Федеральный Закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О музейном фонде РФ и музеях в РФ» (с изм. от 03.07.2016)

Закон Московской области от 22.07.2013 №81/2013-ОЗ (ред. от 30.03.2015) «О государственной политики в сфере культуры в Московской области»

Постановление главы городского округа Истра от 11.11.2019 № 981/11 «Об утверждении муниципальной программы «Культура» на 2020-2024гг»

Постановление Правительства Московской области от 14.11.2017 № 933/42 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области».

1.4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

-наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

-условия размещения и режим работы учреждения культуры;

-наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

-укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

-наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

-наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

-наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

-продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут;

-количество экскурсантов в группе должно составлять не более 20 человек.

1.5. Контроль за оказанием муниципальных услуг осуществляется управлением культуры и туризма администрации городского округа Истра путем проведения плановых и внеплановых проверок в установленном порядке.

1.6. Информация о стандартах качества предоставления муниципальных услуг должна быть размещена в учреждении в местах, доступных для потребителей.

2. Стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» городского округа Истра Московской области

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

Содержание услуги:

1) музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах;

2) экспонирование и выставочная работа.

Получатель услуги: население и гости городского округа Истра.

Единица измерения: количество посетителей.

2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует музей:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления музейной услуги;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством музеям при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и государственной аккредитации.

6) Устав музея является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

7) Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В музеях используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;

2) трудовые коллективные договоры;

3) штатное расписание;

4) график работы сотрудников;

5) распоряжения и постановления управления культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области.

6) При осуществлении музейной деятельности в учреждении используются следующие инструкции:

- инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании музейной услуги, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- инвентарные описи основных средств.

8) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

9) Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы музея.

10) В музеях следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3. Условия размещения и режим работы музеев:

3.1. Музеи 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).

3.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников музея и получателей услуг в сфере музейной деятельности в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционный (выставочный) зал;
- 2) служебные помещения.

3.3. По размерам и состоянию помещения музеев 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 так далее).

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

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

4. Техническое оснащение музеев:

4.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- 1) в экспозиционных залах:
 - а) витрины (выставочные шкафы),
 - б) осветительное оборудование;
- 2) в служебных помещениях:
 - а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
 - б) компьютерная и копировально-множительная техника,
 - в) стеллажи.

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

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

Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, ежегодных замеров сопротивления изоляции.

5. Укомплектованность музеев кадрами и их квалификация:

5.1. Музеи должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

5.2. Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- музейные работники: экскурсовод;
- административно-управленческий персонал: директор
- технические работники.

5.3. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

У специалистов музея должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5.4. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

6. Требования к технологии оказания музейной услуги:

6.1. Согласно содержанию муниципальной услуги, услуга в сфере музейной деятельности включает в себя:

- сохранение и пополнение музейных фондов;
- экспонирование и выставочную работу.

6.2. 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.

Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Своевременная реставрация фонда 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.

7. 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;
- информационно-справочная деятельность.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящихся 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.

8. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

8.1. Общие положения

8.1.1. Граждане вправе обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

8.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области;

– Жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию городского округа Истра Московской области;

– Обращение в суд.

8.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

8.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

8.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

8.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

8.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

8.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

8.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

8.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.8.3.2, а также по иным причинам.

8.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

8.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

8.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

8.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию городского округа Истра Московской области. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

8.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию городского округа Истра Московской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Критерии оценки качества муниципальной услуги

Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги, в том числе:

- 1) воспитания учащихся;
- 2) удовлетворения потребности личности в приобретении дополнительных знаний и развитии творческих способностей под руководством специалистов;
- 3) обеспечения необходимыми условиями для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения, творческого труда детей и подростков; адаптации их к жизни в обществе; формирования общей культуры; организации содержательного досуга;
- 4) обучения учащихся посредством реализации дополнительных общеобразовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных общеобразовательных программ.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

Предоставление Услуги является бесплатным видом услуг в рамках определенного бюджетного финансирования.

9. Порядок контроля за качеством предоставления муниципальной услуги:

9.1. Контроль за деятельностью музеев осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем музея, а также его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
 - а) тематический (контроль по направлению деятельности музея);
 - б) комплексный (проверка деятельности отдельных музейных работников, филиалов).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере музейного обслуживания анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник музея (галереи) привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

9.3. Управление культуры и туризма администрации городского округа Истра осуществляет внешний контроль за деятельностью музея в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб на учреждение культуры по факту принятия мер по жалобам.

Для оценки качества и безопасности музейной деятельности управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния музеев;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- 3) экспертный – опрос музейных работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса (с привлечением соответствующего отдела администрации).

9.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в музей, так и в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем музея либо начальником управления культуры и туризма администрации городского округа Истра в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба может быть составлена по прилагаемой форме (прилагается) или в свободной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

10. Ответственность за качество оказания музейной услуги:

10.1. Работа музеев по предоставлению услуг в области музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

10.2. Руководитель музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейной деятельности.

10.3. Руководитель музея обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников музея;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейной деятельности;

3) организовать информационное обеспечение деятельности музея в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию музейной деятельности и настоящего Стандарта.

11. Критерии оценки качества музейной услуги:

11.1. Критериями оценки качества музейной услуги являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

11.2. Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения городского округа;

3) оптимальность использования ресурсов музея;

4) удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;

6) сохранность и пополнение музейных фондов.

12. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

12.1. Общие положения

12.1.1. Граждане вправе обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

12.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

– Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);

– Жалоба на нарушение требований стандарта в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области

– Обращение в суд.

12.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

12.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

12.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

12.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

12.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

12.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

12.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающее муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

12.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающее муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной.

12.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

12.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающее муниципальные

услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

12.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

12.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

12.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» городского округа Истра Московской области

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Единица измерения
1	Число посетителей	Внутриучрежденческая отчетность Статистическая форма 8-НК	тыс. человек
2	Доля специалистов с высшим и средне-специальным образованием	Внутриучрежденческая отчетность Статистическая форма 8-НК	процент
3	Пополнение музейного фонда	Внутриучрежденческая отчетность Статистическая форма 8-НК	процент

Приложение
к стандарту качества
муниципальной услуги

_____ (ФИО руководителя)
от _____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги
Я, _____ (ФИО заявителя),

проживающий по адресу _____ (индекс, город, улица, дом, квартира),

подаю жалобу от имени _____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____

допущенное _____ (наименование организации, допустившей нарушение стандарта в части следующих требований)

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе _____ (да/нет)
Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Приложение № 7
к постановлению главы
городского округа Истра
от 18.05.2020 № 244/п

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

1. Общие положения

1.1. Настоящие стандарты устанавливают основные требования к объему и качеству муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых учреждениями культуры городского округа Истра Московской области.

1.1. Потребителями услуг являются жители городского округа Истра, а также лица, временно находящиеся на его территории.

1.2. Муниципальные услуги в сфере культуры предоставляются населению в следующем учреждении:

Муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция парков» городского округа Истра Московской области.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) муниципальные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению городского округа (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета городского округа Истра;

2) получатели услуги – население городского округа Истра, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) учреждение культуры – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, культурно-досуговых мероприятий, культурно-развлекательных программ и мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

1.4. Стандарты качества муниципальных услуг в области культуры разработаны в соответствии со следующими нормативными актами:

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 33612-1) (ред. от 28.11.2015 с изм. и доп. 01.01.2016)

- Закон Московской области от 22.07.2013 №81/2013-ОЗ (ред. от 30.03.2015) «О государственной политики в сфере культуры в Московской области».

- Постановление администрации городского округа Истра от 04.12.2017 г. № 8834/12 «Об утверждении муниципальной программы «Сохранение и развитие культуры и искусства городского округа Истра на 2017-2021 гг.».

- Постановление администрации Истринского муниципального района от 08.12.2014 г. № 6189/12 «О формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями Истринского муниципального района».

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
- условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
- укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

1.5. Контроль за оказанием муниципальных услуг осуществляется управлением культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области путем проведения плановых и внеплановых проверок в установленном порядке.

Информация о стандартах качества предоставления муниципальных услуг должна размещаться в каждом муниципальном учреждении и организации в местах, доступных для потребителей.

2. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» городского округа Истра Московской области

2.1. Сведения об услуге: Наименование услуги: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – Услуга).

Содержание (предмет) услуги:

1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, культурно-досуговых и культурно-развлекательных мероприятий, зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, выставок и т.д. как на закрытых, так и на открытых площадках городского округа;

2) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Получатели услуги: население городского округа Истра.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность:

МАУК «Дирекция парков» городского округа Истра Московской области.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, методики, положения, планы;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 4) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством учреждениями при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.3. Организация и проведение культурно-массовых мероприятий

2.3.1. Культурно-массовые мероприятия подразделяются на культурно-досуговые и информационно-просветительские, которые реализуются через разнообразные формы (табл. 1).

Таблица 1

Культурно-массовые мероприятия

№ п/п	Виды	Формы
1.	Культурно-досуговые мероприятия	<p>праздник (государственный, национальный, традиционный, профессиональный, семейный, города, микрорайона, села, улицы, фольклорный, спортивный и др.);</p> <p>вечер (тематический, чествования, отдыха, знакомств, встречи, выпускной, литературный, поэзии, музыкальный, песни и др.);</p> <p>концерт (тематический, театрализованный, отчетный, сольный и др.);</p> <p>программа (игровая, шоу, развлекательная, познавательная);</p> <p>фестиваль (искусств, кино, народного творчества, национальностей, дружбы и др.), конкурс, смотр (профессиональный, игровой, творческих коллективов и др.);</p> <p>бал (выпускной, костюмированный, новогодний, маскарад);</p> <p>карнавал, шествие, парад, митинг, манифестация;</p> <p>народное гуляние, обряд, ритуал в соответствии с местными обычаями и традициями (национальными, семейными, гражданскими и др.);</p> <p>выставка (авторская, художественная, прикладного творчества, фото, народных промыслов, садоводов-огородников, цветов, животных и др.), ярмарка (традиционная, ремесел, вакансий и др.), презентация, викторина, лотерея, аукцион;</p> <p>спектакль;</p> <p>ток-шоу;</p> <p>дископрограмма (танцевальная, тематическая, ретро и др.);</p> <p>демонстрация кинофильмов, видеопрограмм, мультимедийных проектов и др.;</p> <p>спортивно-оздоровительное мероприятие, протокольное, корпоративное мероприятие (торжественные приемы, презентации и др.);</p> <p>представление (театрализованное, цирковое, новогоднее и др.);</p>

		развлекательные программы и мероприятия, игровые программы
2.	Информационно-просветительские мероприятия	гостиная (литературно-музыкальная, поэтическая, видео - и др.); встреча с деятелями культуры, науки, литературы, лидерами общественных организаций и др.; форум; конференция; симпозиум, съезд, собрание, круглый стол; семинар, семинар-практикум, мастер-класс и др.; экспедиция; лекционное мероприятие, лекторий (тематический, кино-, видео-); народный университет; дискуссия, беседа; другие

2.3.2. Перечень форм культурно-массовых мероприятий может расширяться учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида и возможностей учреждения (в соответствии с уставом учреждения).

2.3.3. Организация культурно-массовых, культурно-досуговых, развлекательных, игровых программ и мероприятий включает в себя следующие этапы: подготовка культурно-массового мероприятия и его проведение.

2.3.4. При организации мероприятия учреждение должно учитывать категории потребителей услуг (дети, подростки, молодежь, ветераны, люди с ограниченными возможностями здоровья, корпоративные клиенты, все категории населения, иные категории населения).

2.3.5. Сотрудники учреждения, занимающиеся организацией и проведением культурно-массовых мероприятий, должны иметь специальное образование и соответствующую профессиональную квалификацию.

2.3.6. Культурно-массовые мероприятия проводятся в помещениях или специально отведенных местах, соответствующих определённым стандартам эксплуатации.

2.3.7. Здания, помещения, площадки для проведения культурно-массовых мероприятий должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

2.3.8. При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала культурно-досугового учреждения (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

2.3.9. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование;
- 3) инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

3. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

3.1 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

3.2 Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал;
- административно-управленческий персонал;
- технические работники.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

4. Требования к технологии оказания услуги:

4.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование услугами учреждений, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

4.2. Основными причинами отказа в оказании услуг по созданию условий для организации досуга являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

4.3. Целями и задачами деятельности учреждений является создание условий:

- 1) для расширения возможностей жителей в получении услуг по созданию условий для организации досуга;
- 2) для содержательного досуга и общения жителей, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурной деятельности в соответствии с потребностями населения;
- 3) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности учреждения являются:

- 1) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности, организация

спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов

2) демонстрация кино- и видеопрограмм

3) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний

4) организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников

В зависимости от вида услуг по созданию условий для организации досуга предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

4.4. Предоставление услуг по созданию условий для организации досуга в сфере организации, подготовки и проведения зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок осуществляется в соответствии с муниципальными целевыми программами, социальными и коммерческими заказами от населения.

4.5. Посещение мероприятий может быть платным или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

5. Информационное сопровождение деятельности учреждений:

5.1. Порядок и правила предоставления услуг по созданию условий для организации досуга должны быть доступны населению городского округа Истра.

5.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.3. Учреждение обязано 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.

5.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещении информации об учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети Интернет на официальном сайте администрации городского округа Истра;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее, чем за 3 дня до мероприятия.

В каждом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, преискурант платных услуг, настоящий Стандарт.

5.5. Получатель услуги – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Население вправе быть осведомленным о порядке действий выполняемых специалистами учреждения.

5.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

6. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги:

6.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг по созданию условий для организации досуга анализируются, и в случае если вина доказана, сотрудник культурно-досугового учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

7.1. Общие положения

7.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг за несовершеннолетних лиц могут родители (законные представители).

7.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);
- Жалоба на нарушение требований стандарта в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области;
- Жалоба на нарушение требований стандарта в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области;
- Обращение в суд.

7.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

7.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

7.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить

допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

7.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

7.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

7.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.7.3.2., а также по иным причинам.

7.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

7.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

7.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

7.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области. Жалоба может быть составлена в свободной форме или по прилагаемой форме (прилагается).

7.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в управление культуры и туризма администрации городского округа Истра Московской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением:

8.1. Работа учреждения по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

8.3. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

8.4. Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

8.5 Критерии оценки качества услуг по созданию условий для организации досуга:

8.5.1. Критериями оценки качества услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» являются:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

8.5.2. Качественное предоставление услуг по созданию условий для организации досуга характеризуют:

- Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

- Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

1) создание условий для развития личности;

2) оптимальность использования ресурсов учреждения;

3) удовлетворенность населения городского округа предоставлением услуг по созданию условий для организации досуга.

9. Показатели, характеризующие качество предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

№	Наименование показателя	Источник информации	Единица
---	-------------------------	---------------------	---------

1	Организация культурно-массовых мероприятий	Статистическая, внутриучрежденческая отчетность	единица
3	Отсутствие обоснованных жалоб на деятельность учреждения со стороны потребителя	Оперативная информация	Единица

Приложение
к стандарту качества
муниципальной услуги

_____ (ФИО руководителя)
от _____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги
Я, _____ (ФИО заявителя),

проживающий по адресу _____ (индекс, город, улица, дом, квартира),

подаю жалобу от имени _____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____, допущенное _____,

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта в части следующих требований)

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов прилагаю к жалобе _____ (да/нет)
Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.