

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 29 февраля 2016 г. N 812**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА**

Список изменяющих документов  
(в ред. Распоряжений Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 23.03.2017 N 1263, от 08.08.2018 N 4198)

В соответствии с Постановлением Главы Администрации города Норильска от 11.04.2008 N 883 "Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг", в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению муниципального образования город Норильск в области культуры и искусства:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Норильск:

- "Показ кинофильмов" (прилагается);

- "Реализация дополнительных общеразвивающих программ" (прилагается);

- "Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств" (прилагается);

- "Организация и проведение мероприятий" (прилагается);

(в ред. Распоряжения Администрации г. Норильска Красноярского края от 08.08.2018 N 4198)

- "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (прилагается);

- "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций" (прилагается).

(абзац введен Распоряжением Администрации г. Норильска Красноярского края от 08.08.2018 N 4198)

2. Считать утратившим силу Распоряжение и.о. заместителя Главы Администрации города Норильска по вопросам образования, культуры, спорта и молодежной политики от 21.06.2012 N 2926 "Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства в новой редакции".

3. Опубликовать настоящее Распоряжение в газете "Заполярная правда" и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

4. Настоящее Распоряжение вступает в силу с даты его подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2016.

Заместитель  
руководителя Администрации  
города Норильска  
по социальной политике  
Н.М.КОРОСТЕЛЕВА

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА "ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Распоряжения Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 08.08.2018 N 4198)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

4. Термины и определения:

- кинопоказ - публичная демонстрация фильма, осуществляемая в кинозале;

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

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

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

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

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 N 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";
- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 N 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
- Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";
- Закон Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре";
- Устав муниципального образования город Норильск;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

- 6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.
- 6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.
- 6.5. Требования к технологии оказания услуги.
- 6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.
- 6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.
- 6.8. Ответственность за качество оказания услуги.
- 6.9. Критерии оценки качества услуги.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ**

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

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: "Показ кинофильмов".

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

1.1.3. Единица измерения: число зрителей.

1.1.4. Получатель услуги: юридические и физические лица.

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

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

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;
- штатное расписание;
- правила внутреннего распорядка;
- должностные инструкции работников исполнителя;
- положение о порядке оказания платных услуг;
- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность;
- государственные стандарты и настоящий Стандарт качества услуг как нормативная основа практической работы исполнителя услуги.

1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

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

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

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

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

#### 1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

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

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

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

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

#### 1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

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

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

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

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

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

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

1.6.2. Организация публичного кинотеатрального показа на кино-, электронных и других видах носителей.

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

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

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

1.6.6. Для приобретения возможности посетить кинопоказ потребителю необходимо:

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

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

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

- отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения, а также по причинам, перечисленным в подпункте 1.6.5.

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

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

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

- рекламной деятельности исполнителя услуг.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

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

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

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

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

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

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

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

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

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

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

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

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

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

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

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

1.9.1. Руководитель исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение

требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных услуг.

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

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

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

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

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

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества услуг являются:

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

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- полнота предоставления услуг в соответствии с муниципальным заданием.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
	Предоставление кинопоказа			
1	Средняя заполняемость кинотеатра	Количество населения / количество киносеансов / количество мест в залах x 100	%	не менее 8%
2	Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги	Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в	%	не более 0,05

		отчетном году		
--	--	---------------	--	--

Приложение  
к Распоряжению  
Администрации города Норильска  
от 29 февраля 2016 г. N 812

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ  
И ИСКУССТВА "РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ"**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ": сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ" (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение "Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска", муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования: "Норильская детская школа искусств", "Кайерканская детская школа искусств", "Талнахская детская школа искусств", "Оганерская детская школа искусств", "Норильская детская музыкальная школа", "Норильская детская художественная школа".

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования муниципального образования город Норильск в соответствии с муниципальным заданием.

4. Термины и определения:

- учреждение, исполнитель услуги - муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования: "Норильская детская школа искусств", "Кайерканская детская школа искусств", "Талнахская детская школа искусств", "Оганерская детская школа искусств", "Норильская детская музыкальная школа", "Норильская детская художественная школа";

- образовательная деятельность - деятельность по реализации общеразвивающих программ;

- образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

- учебные планы - документ, разработанный исполнителем услуги на основе примерных учебных планов, рекомендованных к использованию Министерством культуры Российской Федерации, утверждаемый директором учреждения;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность

удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для реализации дополнительных общеразвивающих программ;

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

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Закон Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг";

- Устав муниципального образования город Норильск;

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

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуги.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуги.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуги.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуги персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуг.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуги.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуги.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ**

1. Качество услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: "Реализация дополнительных общеразвивающих программ".

1.1.2. Содержание услуги:

Исполнители услуги могут реализовывать дополнительные общеразвивающие программы (далее - общеразвивающие программы):

- музыкального искусства;
- электронно-компьютерной музыки;
- фольклорного искусства;
- хорового пения;
- изобразительного искусства;
- компьютерной графики;
- театрального искусства;
- хореографического искусства;
- раннего эстетического развития.

В отдельных случаях, с учетом индивидуальных способностей обучающегося и особенностей отделения на основании заявления получателя услуги, родителей (законных представителей), допускается повторение образовательной программы в одном из классов.

Осуществление общеразвивающих программ производится на основании лицензии, выданной исполнителю услуги, в порядке, установленном действующим законодательством.

1.1.3. Единица измерения: количество обучающихся (чел.).

1.1.4. Получатель услуги: дети в возрасте от 6 до 18 лет и взрослые.

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

Услуга может быть оказана всем жителям муниципального образования город Норильск вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;
- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- правила внутреннего распорядка учреждения;
- положение о порядке оказания платных услуг;

- документы, определяющие порядок охраны учреждения и действий в чрезвычайной ситуации;

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

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

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

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

Площадь помещений, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников учреждения и получателей услуг в соответствии с утвержденными в установленном действующим законодательством порядком и действующими санитарными и строительными нормами и правилами.

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

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

- семидневная учебная неделя, начало занятий не ранее 8.00, окончание занятий не позднее 20.00 (в соответствии с индивидуальным расписанием);

- предельная недельная нагрузка обучающихся устанавливается в соответствии с учебным планом;

- ежедневное количество занятий определяется расписанием индивидуальных и групповых занятий, утвержденным директором учреждения по согласованию с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю;

- единицей измерения учебного времени и основной формой организации учебного процесса в учреждении является урок. Продолжительность одного урока - 30 минут (для обучающихся отделения раннего эстетического развития), 40 минут (для обучающихся других отделений);

- перерывы между уроками должны составлять не менее 10 минут;

- в течение года предусматриваются каникулярные дни: осенью - не менее 7 дней; зимой - не менее 10 дней; весной - не менее 7 дней; летом - 90 дней.

### 1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Помещение, в котором размещен исполнитель услуг, должно быть оснащено специальным оборудованием в соответствии с профилем учреждения дополнительного образования, мебелью и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов. В основной перечень оснащения учреждения дополнительного образования включается следующее оборудование:

- специализированная мебель (парты, стулья, доски, пюпитры, мольберты и другие);

- музыкальные инструменты;
- светозвуковое оборудование;
- аудио-, видеотехника;
- художественные средства обучения.

1.4.2. Учреждение, в зависимости от направленности реализуемых программ, должно иметь:

- библиотечный фонд;
- фонотеку;
- видеотеку;
- натюрмортный фонд.

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

1.4.4. Помещения мастерских масляной живописи должны иметь площадь не менее 4,8 кв. метра на одного обучающегося, мастерских акварельной живописи и рисунка - не менее 4,0 кв. метра на одного обучающегося, мастерских скульптуры - не менее 3,6 кв. метра на одного учащегося.

1.4.5. При мастерских скульптуры должно быть выделено изолированное отделение обжига, оборудованное механической вытяжной вентиляцией.

1.4.6. Помещения для индивидуальных занятий на фортепьяно и других инструментах (струнные, духовые, народные) должны иметь площадь не менее 12 кв. метров; для занятий хора и оркестра - не менее 2 кв. метров на одного человека; для теоретических занятий - не менее 2,0 кв. метра на одного человека.

1.4.7. Для занятий хореографией должен быть оборудован зал для занятий ритмикой и танцами площадью из расчета не менее 3 кв. метров на одного обучающегося.

1.4.8. Основные помещения исполнителя услуг должны иметь естественное освещение.

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

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

Персонал учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

1.5.2. Деятельность по оказанию услуги должны осуществлять следующие виды персонала:

- специалисты (преподаватель, концертмейстер, методист, библиотекарь, настройщик);
- административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, заведующий хозяйством);
- учебно-вспомогательный персонал (лаборант, специалист по кадрам, документовед и т.д.);

- технические работники (сторож, уборщик, дворник, рабочий и т.д.).

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

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

1.5.5. Преподаватели, концертмейстеры, методисты учреждения не реже 1 раза в 5 лет проходят аттестацию в соответствии с Порядком проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 N 276.

1.6. Организация образовательного процесса.

1.6.1. Прием обучающихся в учреждение производится, как правило, до 15 сентября, но может осуществляться в течение всего календарного года для обеспечения выполнения установленного муниципального задания в части контрольных цифр контингента обучающихся.

Прием в учреждение оформляется приказом директора учреждения.

1.6.2. Не позднее 1 марта текущего года до начала приема документов учреждение на своем информационном стенде размещает следующую информацию и документы с целью ознакомления с ними поступающих, законных представителей поступающих:

- копию устава;
- копию лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- локальные нормативные акты, регламентирующие организацию образовательного процесса по общеразвивающим программам;
- условия работы приемной комиссии, комиссий по отбору граждан и апелляционной комиссии;
- количество мест для приема поступающих на первый год обучения (в первый класс) по каждой общеразвивающей программе, а также - при наличии - количество вакантных мест для приема поступающих в другие классы (за исключением выпускного);
- сроки приема документов для обучения по общеразвивающим программам в соответствующем году;
- сроки проведения отбора поступающих в соответствующем году;
- формы отбора поступающих и их содержание по каждой реализуемой общеразвивающей программе;
- требования, предъявляемые к уровню творческих способностей и, в случае необходимости, физическим данным поступающих (по каждой из форм отбора);
- систему оценок, применяемую при проведении отбора в образовательном учреждении;
- условия и особенности проведения отбора для поступающих с ограниченными возможностями здоровья;

- правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам отбора;
- сроки зачисления получателей услуги в учреждение.

1.6.3. При приеме в учреждение поступающие подают заявление установленного учреждением образца на имя директора учреждения, представляют копию свидетельства о рождении (паспорта) поступающего, копию документа, удостоверяющего личность подающего заявление родителя (законного представителя) ребенка, медицинские документы, подтверждающие возможность поступающих осваивать образовательные программы в области хореографического искусства.

При приеме в учреждение в порядке перевода из других образовательных учреждений на имя директора учреждения представляются заявление, академическая справка либо иной документ об успеваемости обучающегося.

1.6.4. Отношения между обучающимися (их родителями (законными представителями) и учреждением определяются договором на оказание образовательных услуг, заключаемым между ними.

1.6.5. Учреждение самостоятельно осуществляет образовательный процесс в соответствии с настоящим уставом и лицензией.

Содержание общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяется учреждением самостоятельно.

1.6.6. В приеме в учреждение получателю услуги может быть отказано по медицинским показаниям либо по причине отсутствия вакантных мест.

При наличии основания (-й) для отказа в приеме в учреждение директор учреждения письменно уведомляет получателя услуги (родителя (законного представителя) ребенка) об отказе в приеме в учреждение в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления.

1.6.7. Деятельность обучающихся в учреждении осуществляется в разновозрастных и разновозрастных группах. Списочный состав групп, обучающихся по классам оформляется приказом директора учреждения.

1.6.8. Учреждение имеет право реализовывать общеразвивающие программы по индивидуальным учебным планам в следующих случаях:

- при наличии у обучающегося творческой и интеллектуальной одаренности, проявление которой связано с постоянным участием в творческих мероприятиях (конкурсах, концертах и др.), подтверждающей возможность освоения учебных предметов в индивидуальном режиме;

- при наличии у обучающегося медицинских показаний, предусматривающих иной режим посещения учебных занятий, нежели режим, установленный общим расписанием.

1.6.9. Решение об освоении обучающимся образовательной программы по индивидуальному учебному плану принимается педагогическим советом при наличии соответствующего заявления от обучающегося, родителей (законных представителей) обучающегося.

1.6.10. В учреждении устанавливаются следующие виды аудиторных учебных занятий (групповых и индивидуальных): урок (контрольный урок), прослушивание, зачет (технический зачет), спектакль, репетиция, академический концерт, мастер-класс, лекция, семинар, контрольная работа.

1.6.11. Формы, порядок и периодичность проведения текущего контроля знаний и

промежуточной аттестации обучающихся, а также система оценок определяются учреждением самостоятельно и закрепляются в положении о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации обучающихся, которое принимается педагогическим советом и утверждается директором учреждения.

1.6.12. При реализации общеразвивающих программ перевод обучающегося из класса в класс по итогам весенней промежуточной аттестации осуществляется на основании решения педагогического совета о возможности дальнейшего освоения обучающимся соответствующей образовательной программы с учетом его творческого развития и, в случае необходимости, физических данных. Принятое решение оформляется соответствующим приказом директора учреждения.

1.6.13. В случае принятия решения о невозможности продолжения обучения по причине недостаточности творческих способностей, физического развития обучающегося или по болезни учреждение информирует о данном решении обучающегося либо его родителей (законных представителей) и обеспечивает его перевод на другую образовательную программу.

1.6.14. Отчисление учащихся из учреждения осуществляется по инициативе учреждения в следующих случаях:

- за неуспеваемость по одной и более учебным дисциплинам основного учебного плана по итогам аттестации за год;

- за систематические пропуски учебных занятий без уважительных причин в течение учебной четверти;

- за неудовлетворительное поведение в учреждении;

- за систематическое нарушение установленных правил внутреннего распорядка для учащихся учреждения.

Отчисление учащихся из учреждения может быть осуществлено также по состоянию здоровья, по желанию обучающегося (его родителей) или по другим причинам на основании заявления обучающегося (его родителей). Решение об отчислении обучающегося из учреждения по инициативе учреждения принимается педагогическим советом и оформляется соответствующим приказом директора учреждения, в других случаях решение об отчислении обучающегося принимается директором учреждения на основании заявления обучающегося родителей (законных представителей) и оформляется соответствующим приказом без решения педагогического совета. Отчисление во время каникул или болезни обучающегося не допускается.

1.6.15. Освоение общеразвивающих программ завершается итоговой аттестацией выпускников, форма и порядок проведения которой разрабатываются учреждением самостоятельно.

1.6.16. Лицам, освоившим общеразвивающие программы и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство об освоении этих программ по образцу и в порядке, которые устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры.

Учреждения, осуществляющие образовательную деятельность, вправе выдавать лицам, освоившим образовательные программы, по которым не предусмотрено проведение итоговой аттестации, документы об обучении по образцу и в порядке, которые установлены этими учреждениями самостоятельно.

1.6.17. Учреждение может оказывать дополнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета муниципального образования город Норильск

образовательных программ.

1.6.18. Предоставление платных услуг учреждением осуществляется на основании лицензии на каждый заявленный вид образовательной деятельности.

1.6.19. Платные услуги оказываются в рамках договоров с потребителями на оказание платных услуг.

1.6.20. Учреждение обязано довести до потребителя достоверную информацию, размещенную для всеобщего ознакомления в удобном для обозрения месте и содержащую следующие сведения:

- наименование и место нахождения (юридический адрес) учреждения;
- адрес и телефон учредителя учреждения;
- устав учреждения;
- перечень оказываемых платных услуг для обеспечения возможности их правильного выбора;
- наличие лицензии на право ведения определенного вида образовательной деятельности с указанием регистрационного номера, срока действия и органа, его выдавшего;
- уровень, направленность реализуемых дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;
- стоимость дополнительных образовательных услуг и порядок их оплаты;
- права и обязанности потребителя, ответственность учреждения;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот при оказании платных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе учреждения, порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

1.7.3. Информирование граждан должно осуществляться посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об исполнителе услуг, о предоставляемых услугах в средствах массовой информации;
- рекламной деятельности исполнителя услуг.

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

1.7.4. В фойе каждого учреждения должна размещаться информация, содержащая сведения

о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования учреждениями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, текст настоящего Стандарта.

#### 1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

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

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

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

1.8.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги осуществляет управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее - ответственное структурное подразделение).

1.8.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением ежегодно, внеплановые - при поступлении жалоб на качество предоставленных услуг.

#### 1.8.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

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

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

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

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

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

#### 1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

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

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

### 1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

### 1.10. Критерии оценки качества услуги:

#### 1.10.1. Критериями оценки качества образовательной услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления и настоящим Стандартом;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

#### 1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;
- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;
- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;
- качественная реализация образовательных программ в области искусств в полном объеме.

#### 1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Доля обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам от общего количества обучающихся в учреждении	кол-во обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам / кол-во обучающихся образовательного учреждения в отчетном году x 100	процент	не более 85
2	Количество жалоб от родителей (законных представителей) обучающихся на качество оказания услуги	кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во обучающихся образовательного учреждения в отчетном году x 100	процент	не более 0,5

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ  
И ИСКУССТВА "РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ"**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств": сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств" (далее именуемый - Стандарт).

2. Разработчик Стандарта: муниципальное учреждение "Управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска", муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования: "Норильская детская школа искусств", "Кайерканская детская школа искусств", "Талнахская детская школа искусств", "Оганерская детская школа искусств", "Норильская детская музыкальная школа", "Норильская детская художественная школа".

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования муниципального образования город Норильск в соответствии с муниципальным заданием.

4. Термины и определения:

- учреждение, исполнитель услуги - муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования: "Норильская детская школа искусств", "Кайерканская детская школа искусств", "Талнахская детская школа искусств", "Оганерская детская школа искусств", "Норильская детская музыкальная школа", "Норильская детская художественная школа";

- образовательная деятельность - деятельность по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств;

- образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

- учебные планы - документ, разработанный исполнителем услуги на основе примерных учебных планов, рекомендованных к использованию Министерством культуры Российской Федерации, утверждаемый директором учреждения;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность

удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по созданию условий для реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по созданию условий для реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств.

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Закон Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг";

- Устав муниципального образования город Норильск;

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

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуги.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуги.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуги.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуги персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуг.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуги.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуги.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В**

## РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

1. Качество услуг по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств.

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: "Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств".

1.1.2. Содержание услуги:

Исполнители услуги могут реализовывать дополнительные общеобразовательные предпрофессиональные программы в области искусств (далее - образовательные программы в области искусств):

- музыкальное искусство;
- электронно-компьютерная музыка;
- фольклорное искусство;
- хоровое пение;
- изобразительное искусство;
- компьютерная графика;
- театральное искусство;
- хореографическое искусство;
- раннее эстетическое развитие.

В отдельных случаях, с учетом индивидуальных способностей учащегося и особенностей отделения, на основании заявления родителей (законных представителей) допускается повторение образовательной программы в одном из классов.

Осуществление образовательных программ в области искусств производится на основании лицензии, выданной исполнителю услуги, в порядке, установленном действующим законодательством.

1.1.3. Единица измерения: количество обучающихся.

1.1.4. Получатель услуги: дети в возрасте от 6 до 18 лет.

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

Услуга может быть оказана всем жителям муниципального образования город Норильск в возрасте от 6 до 18 лет вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- правила внутреннего распорядка учреждения;
- положение о порядке оказания платных услуг;
- документы, определяющие порядок охраны учреждения и действий в чрезвычайной ситуации;
- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность;
- нормативно-правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

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

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

Площадь помещений, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников учреждения и получателей услуг в соответствии с утвержденными в установленном действующим законодательством порядком и действующими санитарными и строительными нормами и правилами.

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

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

- семидневная учебная неделя, начало занятий не ранее 8.00, окончание занятий не позднее 20.00 (в соответствии с индивидуальным расписанием);

- предельная недельная нагрузка обучающихся устанавливается в соответствии с учебным планом;

- ежедневное количество занятий определяется расписанием индивидуальных и групповых занятий, утвержденным директором учреждения по согласованию с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю;

- единицей измерения учебного времени и основной формой организации учебного процесса в учреждении является урок. Продолжительность одного урока - 30 минут (для обучающихся отделения раннего эстетического развития), 40 минут (для обучающихся других отделений);

- перерывы между уроками должны составлять не менее 10 минут;

- в течение года предусматриваются каникулярные дни: осенью - не менее 7 дней; зимой - не менее 10 дней; весной - не менее 7 дней; летом - 90 дней.

### 1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

1.4.1. Помещение, в котором размещен исполнитель услуг, должно быть оснащено

специальным оборудованием в соответствии с профилем учреждения дополнительного образования, мебелью и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов. В основной перечень оснащения учреждения дополнительного образования включается следующее оборудование:

- специализированная мебель (парты, стулья, доски, пюпитры, мольберты и другие);
- музыкальные инструменты;
- светозвуковое оборудование;
- аудио-, видеотехника;
- художественные средства обучения.

1.4.2. Учреждение, в зависимости от направленности реализуемых программ, должно иметь:

- библиотечный фонд;
- фонотеку;
- видеотеку;
- натюрмортный фонд.

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

1.4.4. Помещения мастерских масляной живописи должны иметь площадь не менее 4,8 кв. метра на одного учащегося, мастерских акварельной живописи и рисунка - не менее 4,0 кв. метра на одного учащегося, мастерских скульптуры - не менее 3,6 кв. метра на одного учащегося.

1.4.5. При мастерских скульптуры должно быть выделено изолированное отделение обжига, оборудованное механической вытяжной вентиляцией.

1.4.6. Помещения для индивидуальных занятий на фортепьяно и других инструментах (струнные, духовые, народные) должны иметь площадь не менее 12 кв. метров; для занятий хора и оркестра - не менее 2 кв. метров на одного человека; для теоретических занятий - не менее 2,0 кв. метра на одного человека.

1.4.7. Для занятий хореографией должен быть оборудован зал для занятий ритмикой и танцами площадью из расчета не менее 3 кв. метров на одного учащегося.

1.4.8. Основные помещения исполнителя услуг должны иметь естественное освещение.

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

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

Персонал учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

1.5.2. Деятельность по оказанию услуги должны осуществлять следующие виды персонала:

- специалисты (преподаватель, концертмейстер, методист, библиотекарь, настройщик);

- административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, заведующий хозяйством);
- учебно-вспомогательный персонал (лаборант, специалист по кадрам, документовед и т.д.);
- технические работники (сторож, уборщик, дворник, рабочий и т.д.).

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

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

1.5.5. Преподаватели, концертмейстеры, методисты учреждения не реже 1 раза в 5 лет проходят аттестацию в соответствии с Порядком проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 N 276.

#### 1.6. Организация образовательного процесса.

1.6.1. Прием детей в учреждение производится, как правило, до 15 сентября, но может осуществляться в течение всего календарного года для обеспечения выполнения установленного муниципального задания в части контрольных цифр контингента обучающихся.

Прием в учреждение оформляется приказом директора учреждения.

1.6.2. Не позднее 1 марта текущего года до начала приема документов учреждение на своем информационном стенде размещает следующую информацию и документы с целью ознакомления с ними родителей (законных представителей) поступающих:

- копию устава;
- копию лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- локальные нормативные акты, регламентирующие организацию образовательного процесса по образовательным программам в области искусств;
- условия работы приемной комиссии, комиссий по отбору граждан и апелляционной комиссии;
- количество мест для приема детей на первый год обучения (в первый класс) по каждой образовательной программе в области искусств, а также - при наличии - количество вакантных мест для приема детей в другие классы (за исключением выпускного);
- сроки приема документов для обучения по образовательным программам в области искусств в соответствующем году;
- сроки проведения отбора детей в соответствующем году;
- формы отбора детей и их содержание по каждой реализуемой образовательной программе в области искусств;
- требования, предъявляемые к уровню творческих способностей и, в случае необходимости, физическим данным поступающих (по каждой из форм отбора);

- систему оценок, применяемую при проведении отбора в образовательном учреждении;
- условия и особенности проведения отбора для детей с ограниченными возможностями здоровья;
- правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам отбора детей;
- сроки зачисления детей в учреждение.

1.6.3. При приеме ребенка в учреждение родители (законные представители) поступающего подают заявление установленного учреждением образца на имя директора учреждения, представляют копию свидетельства о рождении (паспорта) поступающего, копию документа, удостоверяющего личность подающего заявления родителя (законного представителя) ребенка, медицинские документы, подтверждающие возможность детей осваивать образовательные программы в области хореографического искусства.

При приеме в учреждение в порядке перевода из других образовательных учреждений на имя директора учреждения предоставляются заявление, академическая справка либо иной документ об успеваемости обучающегося.

1.6.4. При приеме на образовательную программу в области искусств учреждение проводит отбор детей с целью выявления их творческих способностей и физических данных. Отбор детей проводится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области выбранного вида искусства. Зачисление детей в учреждение производится по результатам их отбора. До проведения отбора учреждение вправе проводить предварительные прослушивания, просмотры, консультации в порядке, установленном учреждением самостоятельно. Сроки и критерии индивидуального отбора детей устанавливаются учреждением самостоятельно с учетом Федеральных государственных требований (далее - ФГТ).

1.6.5. Отношения между обучающимися (их родителями (законными представителями) и учреждением определяются договором на оказание образовательных услуг, заключаемым между ними.

1.6.6. Учреждение самостоятельно осуществляет образовательный процесс в соответствии с настоящим уставом и лицензией.

Содержание образования в учреждении определяется образовательными программами, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждением на основании ФГТ к образовательным программам в области искусств.

1.6.7. В приеме ребенка в учреждение может быть отказано по медицинским показаниям либо по причине отсутствия вакантных мест.

При наличии основания (-й) для отказа в приеме ребенка в учреждение директор учреждения письменно уведомляет родителя (законного представителя) ребенка об отказе в приеме ребенка в учреждение в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления.

1.6.8. Деятельность детей в учреждении осуществляется в разновозрастных и разновозрастных группах. Списочный состав групп обучающихся по классам оформляется приказом директора учреждения.

1.6.9. Учреждение имеет право реализовывать образовательную программу в области искусств в сокращенные сроки по сравнению с нормативными при условии готовности обучающегося к ее освоению. Решение об освоении обучающимся сокращенной образовательной программы принимается педагогическим советом при наличии соответствующего заявления от родителей (законных представителей) обучающегося.

1.6.10. Учреждение имеет право реализовывать образовательную программу в области искусств по индивидуальным учебным планам в следующих случаях:

- при наличии у обучающегося творческой и интеллектуальной одаренности, проявление которой связано с постоянным участием в творческих мероприятиях (конкурсах, концертах и др.), подтверждающей возможность освоения учебных предметов в индивидуальном режиме;

- при наличии у обучающегося медицинских показаний, предусматривающих иной режим посещения учебных занятий, нежели режим, установленный общим расписанием.

1.6.11. Решение об освоении обучающимся образовательной программы по индивидуальному учебному плану принимается педагогическим советом при наличии соответствующего заявления от родителей (законных представителей) обучающегося.

1.6.12. В учреждении устанавливаются следующие виды аудиторных учебных занятий (групповых и индивидуальных): урок (контрольный урок), прослушивание, зачет (технический зачет), спектакль, репетиция, академический концерт, мастер-класс, лекция, семинар, контрольная работа.

Домашние задания выдаются обучающимся с учетом педагогических требований, психофизических и индивидуальных особенностей каждого ребенка.

1.6.13. Формы, порядок и периодичность проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации обучающихся, а также система оценок определяются учреждением самостоятельно и закрепляются в положении о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации обучающихся, которое принимается педагогическим советом и утверждается директором учреждения.

1.6.14. При реализации образовательных программ перевод обучающегося из класса в класс по итогам весенней промежуточной аттестации осуществляется на основании решения педагогического совета о возможности дальнейшего освоения обучающимся соответствующей образовательной программы с учетом его творческого развития и, в случае необходимости, физических данных. Принятое решение оформляется соответствующим приказом директора учреждения.

1.6.15. В случае принятия решения о невозможности продолжения обучения по причине недостаточности творческих способностей, физического развития обучающегося или по болезни, учреждение информирует о данном решении его родителей (законных представителей) и обеспечивает его перевод на другую образовательную программу.

1.6.16. Отчисление обучающихся из учреждения осуществляется по инициативе учреждения в следующих случаях:

- за неуспеваемость по одной и более учебным дисциплинам основного учебного плана по итогам аттестации за год;

- за систематические пропуски учебных занятий без уважительных причин в течение учебной четверти;

- за неудовлетворительное поведение в учреждении;

- за систематическое нарушение установленных правил внутреннего распорядка для обучающихся учреждения.

Отчисление обучающихся из учреждения может быть осуществлено также по состоянию здоровья, по желанию родителей или по другим причинам на основании заявления родителей.

Решение об отчислении обучающихся из учреждения по инициативе учреждения принимается педагогическим советом и оформляется соответствующим приказом директора учреждения, в других случаях решение об отчислении обучающихся принимается директором учреждения на основании заявления родителей, обучающихся (законных представителей) и оформляется соответствующим приказом без решения педагогического совета. Отчисление во время каникул или болезни обучающегося не допускается.

1.6.17. Освоение образовательных программ в области искусств завершается итоговой аттестацией обучающихся, формы и порядок проведения которой устанавливаются положением об итоговой аттестации, разрабатываемым и утверждаемым учреждением в соответствии с порядком, установленным Министерством культуры РФ по согласованию с Министерством образования и науки РФ.

1.6.18. Лицам, освоившим дополнительные предпрофессиональные программы в области искусств и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство об освоении этих программ по образцу и в порядке, которые устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры.

1.6.19. Учреждение может оказывать дополнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета муниципального образования город Норильск образовательных программ.

1.6.20. Предоставление платных услуг учреждением осуществляется на основании лицензии на каждый заявленный вид образовательной деятельности.

1.6.21. Платные услуги оказываются в рамках договоров с потребителями на оказание платных услуг.

1.6.22. Учреждение обязано довести до потребителя достоверную информацию, размещенную для всеобщего ознакомления в удобном для обозрения месте и содержащую следующие сведения:

- наименование и место нахождения (юридический адрес) учреждения;
- адрес и телефон учредителя учреждения;
- устав учреждения;
- перечень оказываемых платных услуг для обеспечения возможности их правильного выбора;
- наличие лицензии на право ведения определенного вида образовательной деятельности с указанием регистрационного номера, срока действия и органа, его выдавшего;
- уровень, направленность реализуемых дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;
- стоимость дополнительных образовательных услуг и порядок их оплаты;
- права и обязанности потребителя, ответственность учреждения;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот при оказании платных услуг, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе учреждения, порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

1.7.3. Информирование граждан должно осуществляться посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об исполнителе услуг, о предоставляемых услугах в средствах массовой информации;
- рекламной деятельности исполнителя услуг.

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

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

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

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

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также его заместителями.

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

1.8.4. Внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги осуществляет управление по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее - ответственное структурное подразделение).

1.8.5. Плановые контрольные мероприятия проводятся ответственным структурным подразделением ежегодно, внеплановые - при поступлении жалоб на качество предоставленных услуг.

1.8.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

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

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

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

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

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

#### 1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

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

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

#### 1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

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

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

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

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

#### 1.10. Критерии оценки качества услуги:

##### 1.10.1. Критериями оценки качества образовательной услуги являются:

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

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

##### 1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;

- качественная реализация образовательных программ в области искусств в полном объеме.

#### 1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Доля обучающихся по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным программам в области искусств от общего количества обучающихся в учреждении	кол-во обучающихся по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным программам в области искусств / кол-во обучающихся образовательного учреждения в отчетном году x 100	процент	не менее 15
2	Количество жалоб от родителей (законных представителей) обучающихся на качество оказания услуги	кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во обучающихся образовательного учреждения в отчетном году x 100	процент	не более 0,5

Приложение  
к Распоряжению  
Администрации города Норильска  
от 29 февраля 2016 г. N 812

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА "ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Распоряжения Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 08.08.2018 N 4198)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальные

учреждения муниципального образования город Норильск, оказывающие услугу в области культуры и искусства по организации и проведению мероприятий, в соответствии с муниципальным заданием (далее именуемые - исполнитель услуг или учреждения).

#### 4. Термины, определения и сокращения:

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 6. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Указ Президента Российской Федерации от 12.11.1993 N 1904 "О дополнительных мерах государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";
- Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 N 1010 "О мерах по усилению государственной поддержки культуры и искусства в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";
- ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736);
- Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";
- Закон Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре";
- Устав муниципального образования город Норильск;
- уставы муниципальных бюджетных учреждений культуры: "Городской центр культуры", "Культурно-досуговый центр им. Вл. Высоцкого", "Культурно-досуговый центр "Юбилейный";
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

#### 7. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- 7.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.
- 7.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.
- 7.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.
- 7.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.
- 7.5. Требования к технологии оказания услуги.
- 7.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.
- 7.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.
- 7.8. Ответственность за качество оказания услуги.
- 7.9. Критерии оценки качества услуги.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

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

1.1. Сведения об услуге:

1.1.1. Полное наименование: "Организация и проведение мероприятий".

1.1.2. Содержание услуги:

- подготовка культурно-массового мероприятия;

- проведение культурно-массового мероприятия;

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

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

1.1.3. Единица измерения: число посетителей, количество мероприятий.

1.1.4. Получатель услуги: физические лица.

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

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

1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

- устав;

- штатное расписание;

- правила внутреннего распорядка;

- должностные инструкции работников исполнителя;

- положение о порядке оказания платных услуг;

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

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

1.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг:

1.3.1. Учреждения культуры, предоставляющие услугу по организации и проведению мероприятий, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для населения. Помещения должны быть обеспечены

всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение) и обеспечивать комфортное пребывание.

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

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

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

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

- сцена;
- зрительный зал;
- зона приема зрителей, включающая помещения для заказа и оплаты муниципальных услуг, справочно-информационную зону, гардеробы;
- туалетные комнаты;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения: костюмерные и т.п.;
- технические помещения: складские помещения;
- иные помещения, необходимые для обеспечения муниципальной услуги.

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

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

1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

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

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

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

1.4.4. Неисправное оборудование, приборы, аппаратура должны быть заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. Пригодность

отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

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

1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

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

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

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

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

1.6. Требования к технологии оказания услуг:

1.6.1. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

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

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

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

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

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

- проводит культурно-массовое мероприятие.

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

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

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

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

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

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

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

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

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

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

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

1.6.4. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги.

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

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

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

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

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна для потенциальных потребителей. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

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

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

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

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

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

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

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

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

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

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

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

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

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

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

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

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

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

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

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

#### 1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

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

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

#### 1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

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

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

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

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

#### 1.10. Критерии оценки качества услуг:

##### 1.10.1. Критериями оценки качества услуг являются:

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

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

##### 1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- соблюдение исполнителем услуг требований настоящего Стандарта;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- полнота предоставления услуг в соответствии с муниципальным заданием.

#### 1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
Организация и проведение мероприятий				
1	Динамика количества участников	Количество посетителей в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием x 100 / количество посетителей предыдущего года в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием	%	не менее 100
2	Динамика количества мероприятий	Количество мероприятий в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием x 100 / количество мероприятий предыдущего года в рамках предоставляемой услуги в соответствии с муниципальным заданием	%	не менее 100
3	Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги	Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году	%	не более 0,05

Приложение  
к Распоряжению  
Администрации города Норильска  
от 29 февраля 2016 г. N 812

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА "БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ  
И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. Распоряжения Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 08.08.2018 N 4198)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Стандарт качества является нормативным правовым актом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги

"Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки": сроков, объемов, формы и содержания, результатов муниципальной услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги "Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки" (далее именуемый - Стандарт).

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

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

#### 4. Термины и определения:

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 N 6 "Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках";
- Закон Красноярского края от 17.05.1999 N 6-400 "О библиотечном деле в Красноярском крае";
- Устав муниципального образования город Норильск;
- иные нормативные акты Российской Федерации, Красноярского края, органа местного самоуправления муниципального образования город Норильск.

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- 6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.
- 6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.
- 6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.
- 6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.
- 6.5. Требования к технологии оказания услуги.
- 6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.
- 6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.
- 6.8. Ответственность за качество оказания услуги.
- 6.9. Критерии оценки качества услуги.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ**

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

### 1.1. Сведения об услуге:

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

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

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

- организация различных форм просветительской деятельности;

- справочные, информационные услуги;

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

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

- раскрытие единого книжного фонда через систему каталогов и картотек;

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

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

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

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

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

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

- устав учреждения;

- правила пользования библиотекой;

- штатное расписание организации;

- организационная структура;

- должностные инструкции;

- положение о платных услугах и иной приносящей доход деятельности;

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

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

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

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

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

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

#### 1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

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

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

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

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

1.4.4. Систематически должна осуществляться модернизация материально-технической базы.

#### 1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

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

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

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

#### 1.6. Требования к технологии оказания услуг:

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

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

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

1.6.4. Исполнитель услуг в случае необходимости должен осуществить закупки, предусмотренные Федеральным законом от 05.04.2013 N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" и иными нормативными правовыми актами, регулирующими осуществление закупок на основе контрактной системы, на организацию авиа- (железнодорожной) перевозки, связанные с приобретением авиа- и (или) железнодорожных билетов.

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

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

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

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

1.6.8. Документами, удостоверяющими дату и факт выдачи пользователю документа из фонда

библиотеки и прием их библиотечным работником, являются формуляр пользователя и книжный формуляр.

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

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

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

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

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

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

Пользователь библиотеки не вправе:

- создавать помехи процессу обслуживания, работе обслуживающего персонала;
- распространять листовки или объявления, не санкционированные администрацией библиотеки;
- приходить в библиотеку с домашними животными;
- передавать взятые издания другому лицу без переоформления на его читательский формуляр;
- самостоятельно вносить изменения, исправления, делать пометки на читательском формуляре;
- выносить из здания библиотечные документы, не записанные в читательский формуляр;
- использовать для записи в библиотеку документы с просроченными или недостоверными данными либо принадлежащие другому лицу;
- использовать для копирования собственную цифровую технику (фото- и видеокамеры, веб-камеры ноутбуков, камеры мобильных телефонов и т.п.) без предварительного разрешения администрации учреждения;
- пользоваться мобильными телефонами в отделах обслуживания;
- заносить в библиотеку и оставлять без присмотра крупногабаритные вещи;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- посещать библиотеки в состоянии алкогольного, наркотического или токсического

опьянения;

- курить в помещениях библиотек.

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

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

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями;
- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- в случае неоднократного нарушения правил пользования библиотеками.

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

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

1.6.17. Являясь универсальным книгохранилищем, библиотека:

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

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

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

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

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

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

краеведческую литературу и краеведческие знания посредством различных форм работы с читателями.

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

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

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

#### 1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна для получателей услуг. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

#### 1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации о библиотеке, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях, в средствах массовой информации;
- рекламной работы библиотеки.

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

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

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

#### 1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

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

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

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

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

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

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

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

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

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

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

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

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

1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

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

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

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

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества услуг:

1.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

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

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

1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

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

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания муниципальной услуги;

- соблюдение требований настоящего Стандарта.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	Количество посетителей текущего года / количество посетителей предыдущего года x 100	процент	положительная динамика
2	Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги	Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году	процент	не более 0,05

Приложение  
к Распоряжению  
Администрации города Норильска  
от 29 февраля 2016 г. N 812

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА "ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ  
ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ"**

Список изменяющих документов  
(введен Распоряжением Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 08.08.2018 N 4198)

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

### 4. Термины и определения:

- музей - некоммерческое учреждение культуры, целью деятельности которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования город Норильск;

- музейная деятельность - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории муниципального образования город Норильск;

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

- экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей;

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

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

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

- музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом РФ "О музейном фонде РФ и музеях РФ";

- хранение - один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;

- публикация - одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;

- качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций при условии соблюдения требований к условиям оказания услуги, соответствия ожиданиям потребителей;

- фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций;

- система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений которых позволяет сделать вывод о качестве услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.

#### 5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

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

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

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

- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

- Федеральный закон от 15.04.1993 N 4804-1 "О вывозе и ввозе культурных ценностей".

- Федеральный закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации".

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

- Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации".

- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

- Закон Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре".

- Устав муниципального образования город Норильск.

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет".

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации".

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук".

- ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736).

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации".

- Приказ Минкультуры РСФСР от 05.11.1980 N 645 "Об утверждении Типовых должностных инструкций работников музеев".

- Приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР".

- Приказ Минкультуры СССР от 15.12.1987 N 513 "Об Инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР".

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

6. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

6.1. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг.

6.2. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

6.3. Техническое оснащение исполнителя услуг.

6.4. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

6.5. Требования к технологии оказания услуги.

6.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

6.7. Контроль за деятельностью исполнителя услуг.

6.8. Ответственность за качество оказания услуги.

6.9. Критерии оценки качества услуги.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ**

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

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

#### 1.1. Сведения об услуге:

1.1.1.1. Полное наименование: "Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций".

#### 1.1.2. Содержание услуги:

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

- в установленном порядке осуществление коллекционирования и экспонирования оружия;

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

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

- публикация музейных предметов и музейных коллекций;

- организация публичного показа музейных экспозиций, коллекций;

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

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

- консультативное обслуживание посетителей Музея;

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

- организация различных форм просветительской деятельности;

- справочные, информационные и рекламно-маркетинговые услуги;

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

- организация совместной работы с образовательными учреждениями;

- расширение выставочной деятельности, обмен экспозициями с другими музеями;

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

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

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

- оказание информационных услуг и составление исторических справок.

1.1.3. Единица измерения: число посетителей.

1.1.4. Получатель услуги: физические лица.

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

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

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

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

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

- дети до 3 лет;
- участники Великой Отечественной войны, воины-интернационалисты;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- воспитанники детских домов и школ-интернатов, дети-сироты;
- инвалиды I и II группы (граждане РФ и стран СНГ);
- сотрудники музеев системы Министерства культуры РФ и соответствующих органов исполнительной власти субъектов РФ, члены Международного Совета музеев (ICOM);
- один сопровождающий инвалида I группы или ребенка-инвалида;
- один педагог-руководитель и один сопровождающий группу учащихся при наличии экскурсионной путевки;
- гид-переводчик, сопровождающий группу туристов;
- 1-е воскресенье каждого месяца - день бесплатного посещения для детей до 18 лет. За экскурсионное обслуживание плата взимается (основание: Приказ Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015 г. N 3119);
- 1-е и 2-е воскресенье каждого месяца - день бесплатного посещения для учащихся средних и средних специальных учебных заведений, студентов вузов РФ. За экскурсионное обслуживание плата взимается (основание: Приказ Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015 г. N 3119);
- 1-я и 2-я суббота каждого месяца - день бесплатного посещения для многодетных семей (граждане РФ и стран СНГ). За экскурсионное обслуживание плата взимается (основание: Указ Президента РФ от 5 мая 1992 г. N 431).

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

## 1.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг:

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

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

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

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

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

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

Музеи:

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

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и

правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и пр.).

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

#### 1.4. Техническое оснащение исполнителя услуг:

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

в экспозиционных залах:

- витрины (выставочные шкафы), специальное экспозиционное оборудование;
- осветительное оборудование;

в служебных помещениях:

- сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
- компьютерная и копировально-множительная техника,
- стеллажи;
- иное оборудование.

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

#### 1.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация:

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

1.5.2. Деятельность исполнителя услуг осуществляют следующие виды персонала:

Музеи:

- музейные работники: научные сотрудники, художники-реставраторы;
- административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, заведующие филиалами, заведующие отделами, заведующие хозяйством и так далее);
- технические работники (смотрители, сторожа, уборщики, дворники, рабочие, инженеры-программисты и так далее).

1.5.3. Уровень профессиональной компетенции научных работников исполнителя услуг должен быть необходимым для исполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

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

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

#### 1.6. Требования к технологии оказания услуг:

##### 1.6.1. Сохранение и пополнение музейных фондов.

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

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

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

##### 1.6.2. Экспонирование и выставочная работа.

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

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

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых

выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

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

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

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

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

- лично обратиться к исполнителю услуг;

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

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

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

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

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

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

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

1.6.4. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

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

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

1.7. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг:

1.7.1. Информация о работе исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления услуги

должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

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

- рекламной работы исполнителя услуг.

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

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

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

1.8. Контроль за деятельностью исполнителя услуг:

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

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

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

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

1.8.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение:

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

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

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

в 30-дневный срок, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

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

#### 1.9. Ответственность за качество оказания услуги:

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

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

#### 1.9.3. Руководитель исполнителя услуг обязан:

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

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

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

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

#### 1.10. Критерии оценки качества услуг:

##### 1.10.1. Критериями оценки качества исполнителя услуги являются:

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

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

##### 1.10.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

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

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуг;

- удовлетворенность получателей услуг деятельностью исполнителя услуг;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг;

- сохранность и пополнение музейных фондов;

- соблюдение требований настоящего Стандарта.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период	Кол-во экспонируемых предметов за отчетный период	ед.	не менее 2400
2	Количество жалоб получателей на качество оказания муниципальной услуги	Кол-во жалоб на качество услуги в отчетном периоде / кол-во получателей муниципальной услуги в отчетном году	%	не более 0,05

---