



П Р И К А З

МИНИСТРА КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

02.08.2012

№ 381

г. Екатеринбург

Об утверждении стандартов качества государственных услуг

В соответствии с поручением председателя Правительства Свердловской области от 16.07.2012 г., в целях повышения эффективности бюджетных расходов и качества управления региональными финансами ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты (требования к качеству) предоставления государственных услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам, оказываемых за счет средств областного бюджета государственными областными учреждениями культуры, находящимися в ведении Министерства культуры Свердловской области):

1) Стандарт (требования к качеству) предоставления государственной услуги по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме (прилагается);

2) Стандарт (требования к качеству) предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (прилагается);

3) Стандарт (требования к качеству) предоставления государственной услуги по прокату и показу кино-видеофильмов (прилагается);

4) Стандарт (требования к качеству) предоставления государственной услуги «Показ концертов и концертных программ, иных зрелищных мероприятий, в том числе в режиме удаленного доступа» (прилагается);

5) Стандарт (требования к качеству) предоставления государственной услуги «Показ спектаклей, других публичных представлений» (прилагается).

2. Руководителям структурных подразделений министерства Литовских В.К., Тереховой И.Б.:

1) довести настоящий приказ до сведения руководителей учреждений, находящихся в ведении министерства;

2) ежегодно осуществлять мониторинг качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, находящимися в ведении министерства, соответствия их требованиям утвержденных стандартов.

2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Мантурова В.Г. (в части стандартов подпунктов 4, 5 пункта 1), заместителя министра Губкина О.П. (в части стандартов подпунктов 1-3 пункта 1).

Министр



А.Ф. Бадаев

Приложение № 1
к приказу Министра культуры
Свердловской области от
02.10.2012 № 301
«Об утверждении стандартов
(требований к качеству)
предоставления
государственных услуг»

СТАНДАРТ

(требования к качеству) предоставления государственной услуги по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме

1. Наименование государственной услуги согласно базовому перечню:
«Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме».

2. Перечень научно-правовых актов, регламентирующих оказание государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993, № 237);
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 г. № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 4) Закон Российской Федерации от 15.01.1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 22.08.1996 г. № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» (в редакции на 06.01.2007 г.);
- 8) Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 10) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о

требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

12) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

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

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 г. № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (в редакции от 01.02.2005);

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

18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

19) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 г. № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», 1985 г.;

20) Приказ Министерства культуры Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ01-03)»;

21) Приказ Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 № 251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 24.05.2011 № 20835);

22) Закон Свердловской области от 22.07.1997 г. № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

23) Закон Свердловской области от 27 декабря 2004 г. № 232-ОЗ «О музейном

деле в Свердловской области»;

24) Постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 г. № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области» с изменениями, внесенными Постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2012 г. № 38-ПП;

25) Постановление Правительства Свердловской области от 29 декабря 2010 г. № 1909 – ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

26) Постановление Правительства Свердловской области от 16.11.2011 г. № 1576- ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

27) Административный регламент предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными учреждениями культуры субъекта Российской Федерации», утвержденный приказом Министра культуры и туризма Свердловской области от 02.02.2012 № 27.

3. Содержание (предмет) государственной услуги:

3.1. Услуга по публикации музейных предметов и коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- публичный показ музейных предметов и коллекций в постоянной экспозиции и на временных выставках;
- воспроизведение музейных предметов и коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме;
- организация экскурсионного и лекционного обслуживания потребителей услуги;
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

4. Получатели государственной услуги:

4.1. Государственная услуга на территории Свердловской области может быть оказана:

- юридическим лицам;
- физическим лицам - всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

5. Условия предоставления государственной услуги (платно, бесплатно, частично платно):

5.1. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, экскурсионной путевки,

или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

5.2. В соответствии с федеральным законодательством правом бесплатного посещения музеев пользуются:

- лица, не достигшие восемнадцати лет - 1 день в месяц;
- студенты высших учебных заведений;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- многодетные семьи - 1 день в месяц.

В соответствии с областным законодательством, правом бесплатного посещения музеев пользуются:

- ветераны всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах», инвалиды 1 и 2 групп, дети дошкольного возраста, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву, сотрудники музеев независимо от форм собственности;
- пенсионеры, являющиеся получателями трудовых пенсий по старости –1 раз в месяц.

5.3. Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг музея и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем музея при согласовании с Министерством культуры Свердловской области.

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

6. Требования к организации оказания услуги (локальные документы, обеспечение информирования об организации и процессе оказания услуги, др.)

6.1. Перечень локальных документов:

- Устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- договор с Министерством культуры Российской Федерации и учредителем о передаче музейных предметов в безвозмездное пользование;
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- инструкцию по охране труда и технике безопасности;
- инструкцию по пожарной безопасности;
- регламент предоставления услуг;
- стандарт качества услуг.

6.2. Обеспечение информирования об организации и процессе оказания услуги:

1) информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

2) следующая информация должна быть размещена на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне музеев и выставочных залов, а также на сайте учреждения, предоставляющего услугу, или в сети Интернет:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;
- контактная информация о руководстве музея с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

3) схема расположения помещений (поэтажный план), схема размещения объектов показа на территории учреждения должна быть на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа;

4) вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила посещения музея, выставочного зала и схема расположения помещений/ схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

7. Требования к месту оказания услуги: зданиям, помещениям, связанным с оказанием услуги, а также прилегающим к ним территории.

7.1. Здание музея должно быть удобно расположено, включено в маршруты движения общественного транспорта с целью повышения его доступности для посетителей (за исключением зданий, находящихся в пешеходных зонах), снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты, таблички и пр.).

7.2. Помещения музея должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

7.3. В здании учреждения, предоставляющего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- выставочные (экспозиционные) залы;

- служебные помещения;
- помещения для самостоятельной работы с материалами;
- помещения для хранения коллекций (фондов).

7.4. В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты.

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

8. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (оборудованию, инвентарю, средствами связи и т.д.).

8.1. Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых услуг.

8.2. Технические средства музея включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства. Для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций.

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

8.4. В музее должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию.

8.5. Помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

9. Требования к персоналу, оказывающему услуги, и к его взаимодействию с посетителями.

9.1. Музей должен располагать необходимой численностью специалистов в соответствии со штатным расписанием.

9.2. Структура и штатное расписание устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств.

9.3. Каждый научный сотрудник музея должен один раз в 5 лет повышать свою квалификацию по установленной программе.

9.4. Каждый сотрудник из числа специалистов должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

9.5. У сотрудников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

9.6. Все специалисты музея должны быть аттестованы в установленном порядке.

9.7. В профессиональной деятельности персонал музея руководствуется кодексом профессиональной этики. К каждому сотруднику музея, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования:

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее;

- в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения;

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

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

- препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (режим работы музея, продолжительность оказания услуги, срок оказания, результат).

10.1. Ежедневный режим работы музея и персонала устанавливается музеем самостоятельно.

10.2. Время работы музея не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения не менее чем на 1 час.

10.3. Оказание государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея. Даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно.

10.4. Длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно.

10.5. Нахождение несовершеннолетних, обучающихся в образовательных учреждениях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время на представлении Музея (за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого

образовательным учреждением мероприятия) не допускается.

11. Основания для отказа в получении услуги:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонеента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

12. Порядок обжалования получателем несоблюдения стандарта, действий (бездействия) работников, оказывающих услугу:

12.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений культуры, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии с стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений культуры, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Свердловской области (далее по тексту – Министерство) с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

12.3. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или воспользоваться официальным Интернет-сайтом Министерства www.mkso.ru (рубрика «Обратная связь»), а также высказана устно на личном приеме у руководителя Министерства.

12.4. Жалобу можно лично сдать в кабинет № 5 Министерства (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

12.5. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- 1) фамилия, имя, отчество получателя государственной услуги;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

3) контактный почтовый адрес и (или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет жалобы;

5) личная подпись получателя государственной услуги.

12.6. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

12.7. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефонам: (343) 376-47-35.

12.8. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном Интернет-сайте Министерства www.mkso.ru.

12.9. Министр культуры Свердловской области (далее по тексту – Министр)

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 30 дней;

2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

12.10. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

12.11. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

12.12. В исключительных случаях Министр вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

12.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

12.12. О решении Министра об отказе в рассмотрении жалобы заявитель должен быть проинформирован письменно.

13. Контроль за соблюдением организацией, оказывающей государственную услугу, требований стандарта качества (внутренний и внешний)

13.1. Музей должен иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным стандартам, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственных услуг утверждаются приказом руководителя Музея. Внутренний контроль за деятельностью осуществляют комиссии и ответственные лица, создаваемые и назначаемые приказами руководителя музея.

13.2. Внешний контроль качества предоставления государственной услуги осуществляет Министерство культуры Свердловской области путем сопоставления фактически предоставляемых музеем государственных услуг утвержденному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг.

Приложение № 2
к приказу Министра культуры
Свердловской области
от 02.10.2012 № 301
«Об утверждении стандартов
(требований к качеству)
предоставления
государственных услуг»

**Стандарт (требования к качеству)
предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного,
библиографического и информационного обслуживания пользователей
библиотеки**

1. Наименование государственной услуги согласно базовому перечню.

Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

2. Перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание государственной услуги.

- 1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- 2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 06.12.11 г., с изм. от 27.06.2012 г.) («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);
- 3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18.12.2006 г. № 230-ФЗ (ред. от 08.12.2011 г.) («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);
- 4) «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ (ред. от 28.07.2012 г.) («Российская газета», 1998, 12 августа, № 153-154);
- 5) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 27.12.2009 г.) («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);
- 6) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1 (ред. от 08.05.2010 г.) («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);
- 7) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (ред. от 28.07.2012 г.) («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);
- 8) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (ред. от 21.07.2011 г.) («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);
- 9) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (ред. от 11.07.2011г.) («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

10) Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 25.06.2012 г.) («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

11) Федеральный закон от 25.07.2002 г. № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» (ред. от 29.04.2008 г.) («Российская газета», 2002, 30 июля, № 138-139);

12) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 25.07.2011) («Российская газета», 2006, 27 июля, № 165);

13) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 20.07.2012) («Российская газета», 1995, 2 декабря, № 234);

14) Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ (в ред. от 28.07.2012 г.) «О некоммерческих организациях» (ред. от 28.07.2012) («Российская газета», 1996, 24 января, № 14);

15) Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 г. № 390 «О противопожарном режиме» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, 7 мая, № 19);

16) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (ред. от 28.12.2011 г.) («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247);

17) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 07.10.1999 г. № 334-ст);

18) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 г. № 182-ст);

19) «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 16.02.2000 № 39-ст);

20) «ГОСТ 7.76-96. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 15.04.1997 г. № 136);

21) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 26.02.2004 № 65-ст);

22) «Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.1994 № 34);

23) «Модель обеспечения качества услуг. ГОСТ Р 50691-94» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 29.06.1994 г. № 181);

24) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

25) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 г. № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» (ред. от 03.09.2010г.);

26) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

27) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 г. № 736);

28) приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 г. № 278 «О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 г. № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;

29) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08 февраля 2010 года № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

30) «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Министерства строительства Российской Федерации от 13.02.1997 г. № 18-7)(ред. от 19.07.2002);

31) «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование» (утверждены Госстроем СССР 28.11.1991 г.) (ред. от 25.03.2003 г.);

32) «Правила устройства электроустановок (ПУЭ)» (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979) (ред. от 20.06.2003);

33) Областной закон от 21.04.1997 г. № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» (ред. от 30.01.2012 г.) («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63);

34) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 г. № 1104-ПП (ред. от 07.08.2012 г.) («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29);

35) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 г. № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

36) Уставы областных государственных библиотек;

37) Правила пользования областных государственных библиотек.

3. Содержание (предмет) государственной услуги.

Оказание государственной услуги предусматривает:

1) библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечных фондов в соответствии с установленными правилами, в том числе через внестационарные формы обслуживания и электронные информационные сети;
- предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;
- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.)

2) библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление справок и другой информации, в том числе по телефону, в удаленном доступе, через сайт библиотеки;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

4. Получатели государственной услуги.

Получателями государственной услуги являются любые физические и юридические лица.

Представители различных национальностей имеют право на получение документов на родном языке через систему государственных библиотек.

Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания (надобный абонемент, заочный абонемент).

Пользователи детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных

государственных детских и юношеских библиотеках, в соответствии с их уставами.

5. Условия предоставления услуги (платно, бесплатно, частично платно).

Оказание государственной услуги осуществляется бесплатно в объеме, установленном законодательством.

В рамках государственной услуги могут предоставляться дополнительные платные услуги. Их перечень, порядок и стоимость предоставления утверждаются руководителем учреждения по согласованию с учредителем в установленном порядке. Информация о ценообразовании на каждую платную или частично платную услугу должна быть доступна потребителям.

6. Требования к организации оказания услуги (локальные документы, обеспечение информирования об организации и процессе оказания услуги, др.).

Локальные документы

Учреждение, оказывающее государственную услугу должно иметь полный пакет согласованных и утвержденных в установленном порядке документов, в соответствии с которыми оно функционирует (устав, руководства, правила, инструкции, положения, порядки, регламенты, методики, паспорта и прочие документы, регламентирующие деятельность учреждения и процесс предоставления услуг).

Информирование об организации и процессе оказания государственной услуги

Информацию о порядке предоставления государственной услуги, о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет-адресах библиотек, оказывающих государственную услугу потребители могут получить:

- 1) в утвержденных локальных нормативных актах областных государственных библиотек (Правила пользования, Перечень услуг);
- 2) на информационных стендах областных государственных библиотек;
- 3) путем участия в проводимых экскурсиях по библиотекам;
- 4) в информационно-рекламной продукции областных государственных библиотек;
- 5) путем использования средств телефонной связи, электронного информирования, посредством телекоммуникационных сетей общего пользования (в сети Интернет);
- 6) в тематических публикациях в СМИ, телепередачах, радиопередачах.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде во всех структурных подразделениях областных государственных библиотек, осуществляющих оказание государственной услуги.

Информирование пользователей о составе и содержании библиотечно-

информационных ресурсов осуществляется с помощью системы каталогов и картотек (в том числе электронных), организации книжных выставок и просмотров, проведения мероприятий, направленных на продвижение книги и чтения.

Организация оказания услуги

Качественное предоставление государственной услуги обеспечивается через комплексную реализацию следующих процессов:

- формирование библиотечных фондов, организация, хранение, обеспечение безопасности;
- организация и предоставление доступа к фондам, информационным ресурсам;
- внедрение информационных технологий в процесс библиотечного, библиографического и информационного обслуживания;
- научно-исследовательская, методическая и культурно-просветительская деятельность.

7. Требования к месту оказания услуги: зданиям, помещениям, связанным с оказанием услуги, а также к прилегающей к ним территории.

Здание библиотеки должно быть расположено в месте с хорошим транспортным сообщением, вблизи остановки общественного транспорта. В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы библиотеки должна быть расположена на видном месте у входа в библиотеку.

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации. Учреждение должно иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений.

Помещения библиотеки должны быть оборудованы системами охранной сигнализации и видеонаблюдения, противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи.

По размерам и состоянию здание и помещения библиотеки должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).

Помещения библиотеки должны быть оборудованы системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими поддержание необходимого температурного режима (не ниже +18 градусов и не выше +25 градусов по Цельсию).

К началу работы полы в помещениях должны быть чистыми, сухими. В каждом помещении, в котором оказывается услуга, должны быть установлены корзины для мусора.

Здание библиотеки должно быть снабжено системой простых и понятных указателей и знаковой навигации. В библиотеке, специализирующейся на обслуживании читателей с проблемами зрения – указатели и таблички справочно-навигационной системы должны быть продублированы рельефно-точечным шрифтом и (или) элементами звукового и цветового информирования и ориентирования.

Для удобства пользователей с ограничениями жизнедеятельности библиотека должна быть оборудована поручнями, перилами, пандусами, держателями, лифтами и иными приспособлениями.

Библиотека должна иметь достаточную площадь для предоставления всего спектра работ, входящих в услугу, и соответствующую нормативным требованиям к помещениям, предназначенным для массового пребывания людей. Интерьеры помещений должны обеспечивать комфортное пребывание в библиотеке пользователей и персонала, удовлетворять общепринятым требованиям эстетики. Ковры и ковровые дорожки в помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу. Помещение и оборудование библиотеки должно учитывать возрастные особенности пользователей.

В библиотеке могут быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для организации услуги:

- зона регистрации читателей;
- зона каталогов;
- справочно-библиографическая зона;
- читальные залы и читальные зоны;
- рекреационная зона;
- зона предоставления электронной информации;
- зона копирования документов;
- зона абонемента;
- зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.).

Кроме этого, библиотека должна располагать санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями:

- гардероб;
- камера хранения (при возможности);
- общедоступные туалеты;
- служебные помещения для сотрудников

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом РФ.

В помещении библиотеки должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления

государственной услуги, графику работы специалистов и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления услуги.

Помещения, используемые при оказании государственной услуги, должны быть оснащены:

- источниками естественного и искусственного освещения (обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению общественных зданий и искусственному освещению помещений общественных зданий);
- системами отопления и вентиляции (обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату);
- противопожарными системами и оборудованием;
- местами для индивидуальной работы с книгами и иными документами в помещении читального зала библиотеки;
- автоматизированными рабочими местами для получения услуги в электронном виде.

8. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (оборудованию, инвентарю, средствам связи и т.д.).

Учреждение должно быть оснащено современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. В детской и специальной библиотеках используется оборудование с учётом специфических потребностей групп пользователей.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надёжными.

Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ, достаточную пропускную способность для оказания утвержденного объема государственной услуги. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование и программное сопровождение

информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

Мебель и оборудование в библиотеке, специализирующейся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, должны быть расположены таким образом, чтобы не травмировать инвалида по зрению, а также иметь постоянное место расположения для облегчения ориентирования по памяти. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

Специальная библиотека для слепых должна быть оснащена специальными адаптированными техническими средствами для самостоятельной работы незрячего и слабовидящего читателя с книгой и иной информацией (читающие комплексы, адаптированное компьютерное оборудование, тифлофлешплееры, CD-плееры, увеличивающие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы и т.д.), а также иметь возможность для репродуцирования плоскочечатной литературы в специальные форматы.

Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

9. Требования к персоналу, оказывающему услугу, и к его взаимодействию с получателями услуги.

Библиотека должна быть укомплектована квалифицированным персоналом, отвечающим установленным требованиям, предъявляемым к образованию и стажу работы, в количестве, необходимом для качественного выполнения государственной услуги.

Специалисты библиотеки должны иметь возможность повышать свою квалификацию не реже 1 раза в 5 лет.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями предоставления государственной услуги.

Персонал, в том числе и технический, должен быть вежлив и корректен в отношении с посетителями, не допускается применение мер принуждения и

насилия. Реализуемые программы повышения квалификации и обучения новых кадров в библиотеке должны предусматривать формирование знаний конструктивного управления конфликтными ситуациями, организационной культуры учреждения, навыков адекватных социально-психологических реакций персонала. Специалисты, обслуживающие детей и юношество, должны обладать основами знаний возрастной педагогики и психологии.

Научно-исследовательская и издательская деятельность библиотеки должна способствовать повышению качества предоставляемых услуг.

Участие библиотеки в социально значимых проектах должно способствовать приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (режим работы учреждения, продолжительность оказания услуги, срок оказания, результат).

Режим работы

Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю. Библиотека должна работать без технических перерывов или перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений должно занимать не более 1 дня в месяц (санитарный день).

В случае изменения установленного расписания работы (переход на летнее время, работа в праздничные и предпраздничные дни) библиотека, оказывающая услугу, должна, после согласования с Министерством культуры Свердловской области, публично известить своих пользователей об изменении дней и часов работы не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Продолжительность оказания услуги

Государственная услуга предоставляется в день обращения без предварительной записи. Оказание государственной услуги в библиотеке осуществляется в соответствии со временем работы структурных подразделений библиотеки, приведенных в Правилах пользования библиотекой в следующие сроки:

- запись одного пользователя - до 10 минут;
- выдача одного документа из библиотечного фонда:
 - в читальном зале - до 10 минут,
 - в абонементе - до 7 минут.

Имеющийся в библиотеках справочно-поисковый аппарат должен обеспечивать оперативность получения интересующей пользователя информации, а также возможность ее получения из различных источников.

Предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

Работы, выполняемые в библиотеках, в том числе работы по обслуживанию читателей, работы с фондом, библиотечной обработке документов, комплектованию библиотечного фонда, осуществляются с учетом Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках.

Оказание государственной услуги в специализированной библиотеке для слепых вследствие трудоемкости и сложности процессов обслуживания инвалидов по зрению осуществляется в соответствии с Нормами времени на процессы обслуживания читателей в специальных библиотеках для слепых.

4. Порядок получения услуги

Порядок доступа к фондам и услугам библиотеки определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми библиотекой в соответствии с уставом, действующим законодательством, по согласованию с учредителем. Получение полного спектра услуг библиотеки возможно при условии записи в библиотеку.

Библиотека должна обеспечивать постоянное пополнение библиотечных фондов с учетом типа, вида, функций, задач библиотеки и в соответствии с нормативами, рекомендованными Российской библиотечной ассоциацией.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскочечатные издания. Книжный фонд библиотеки для слепых должен включать в себя издания по тифлологии и дефектологии для специалистов, работающих с населением с ограниченными жизненными возможностями.

Библиотека должна обеспечивать сохранность фондов за счет соблюдения мер по сохранности и безопасности фондов, нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда, фондов редких и ценных документов библиотек и страховых микрофильмов.

Пользователи библиотеки, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотекой.

11. Основания для отказа в получении услуги.

Физическому лицу может быть отказано в предоставлении государственной услуги в момент обращения в следующих случаях:

- 1) непредоставление документов, удостоверяющих личность, дающих право на получение услуги;
- 2) несогласие гражданина с утвержденными Правилами пользования библиотекой;
- 3) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- 4) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

5) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

6) нарушение Правил пользования библиотекой;

7) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

8) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

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

Основаниями приостановления предоставления государственной услуги могут являться:

1) нарушение сроков возврата документов, взятых во временное пользование (до момента возврата документов),

2) причинение ущерба имуществу библиотеки (до момента его возмещения);

3) утеря, порча документа библиотечного фонда (до момента возмещения ущерба);

4) нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения

12. Порядок обжалования получателем несоблюдение стандарта, действий (бездействия) работников, оказывающих услугу.

Граждане имеют право на обжалование в досудебном порядке несоблюдение стандарта, действия (бездействие) работников, оказывающих услугу.

Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно при личном обращении к должностному лицу во время приема граждан.

Все жалобы подлежат обязательной регистрации. В этих целях в библиотеке должен находиться журнал регистрации жалоб и предложений (отзывов) граждан. Доступ к нему должен быть свободным.

Жалобы должны рассматриваться администрацией библиотеки в порядке, определенном руководителем учреждения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения и обращения граждан Российской Федерации».

Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

В случае, если заявитель не удовлетворен решением администрации библиотеки, он может обратиться с жалобой в Министерство культуры Свердловской области.

Письменная жалоба, поступившая в Министерство, рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации.

В исключительных случаях, возможно продление срока рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в рассмотрении жалобы.

Заявитель вправе обжаловать несоблюдение стандарта, действия (бездействие) работников, оказывающих услугу в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

13. Контроль за соблюдением организацией, оказывающей государственную услугу, требований стандарта качества (внутренний и внешний).

Внутренний контроль за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги осуществляется руководителями областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу.

Руководитель учреждения, оказывающего государственную услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения, организации в области совершенствования качества предоставляемой государственной услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований настоящего стандарта. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Формами внутреннего контроля могут являться:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль (не реже 1 раза в квартал);

- тематический контроль (контроль по направлениям деятельности библиотеки);
- комплексный (проверка деятельности отдельных структурных подразделений или библиотекарей).

Библиотека, оказывающая услугу, должна не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы в целях выяснения оценки уровня удовлетворенности посетителей качеством предоставляемой услуги. Проведение опросов осуществляется в соответствии с методикой проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг, разработанной Министерством экономики Свердловской области. Заполненные бланки анкет (опросных листов) вместе с рабочими материалами по их обработке рекомендуется хранить в течение всего периода действия государственного задания, то есть в течение трех лет. Результаты мониторинга публикуются на сайте библиотеки и Министерства культуры Свердловской области.

Результаты внутреннего контроля рассматриваются на оперативных совещаниях у руководителя библиотеки, на общих собраниях коллектива.

Внешний контроль за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги осуществляется Министерством культуры Свердловской области.

Внешний контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром культуры Свердловской области или лицом, исполняющим его обязанности.

Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Министерства культуры Свердловской области. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на несоблюдения стандарта, действие (бездействие) работников, оказывающих услугу, а также по истечению срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Министром культуры Свердловской области. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Персональная ответственность руководителей областных государственных библиотек за организацию работы учреждения по предоставлению государственной услуги и соблюдений требований настоящего стандарта закрепляется в Государственном задании учреждению, установленном Министерством культуры Свердловской области.

Персональная ответственность специалистов Министерства культуры Свердловской области, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 3
к приказу Министра культуры
Свердловской области
от 02.10.2012 № 301
«Об утверждении стандартов
(требований к качеству)
предоставления
государственных услуг»

СТАНДАРТ

(требования к качеству) предоставления государственной услуги по прокату и показу кино-видеофильмов

1. Наименование государственной услуги согласно базовому перечню.
Услуга по прокату и показу кино-видеофильмов.

2. Перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание государственной услуги.

1) Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993, № 237);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18.12.2006 г. № 230-ФЗ («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);

4) Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

5) Федеральный закон от 22.08.1996г. №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации» («Российская газета», 1996, 29 августа, №164);

6) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

7) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

8) Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

9) Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2010г. №837 «О функционировании единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показе фильмов в кинозалах» («Российская газета», 2010, 26 октября, №242);

10) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

11) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

12) Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994г. №1264 «Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения» («Российская газета», 1994, 30 ноября, № 232);

13) ГОСТы и Рекомендации Министерства культуры Российской Федерации Р 19-87-2003 «Кинематография. Исходные материалы фильмов. Условия хранения в фильмоархивах» (Утверждены Министерством культуры Российской Федерации взамен РТМ 19-87-80. Введены в действие с 01.09.2003г.);

14) Закон Свердловской области от 22.07.1997 г. № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

13) Постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 г. № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области» с изменениями, внесенными постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2012 г. № 38-ПП;

15) Устав государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский областной фильмофонд».

3. Содержание (предмет) государственной услуги.

Оказание государственной услуги предусматривает:

1) предоставление в прокат художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца; Выдача фильмов в прокат осуществляется в соответствии с заключенным договором на оказание услуг по организации киноvideопоказа и репертуарным планом.

Репертуарный план формируется Учреждением совместно с организацией, осуществляющей кинопоказ, ежемесячно, не позднее 15 числа месяца, предшествующего кинопоказу, и подписывается обеими сторонами.

2) показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца;

3) доставку киноvideофильмов до места демонстрации (если это предусмотрено договором или приложением к нему);

4) тиражирование фильмов и изготовление киноматериалов (при наличии лицензионного договора с правообладателем фильма);

5) издание рекламных, информационно-методических и репертуарных сборников и их распространение;

6) организация предсеансового обслуживания зрителей (при необходимости)

4. Получатели государственной услуги.

Получателями государственной услуги являются юридические лица, осуществляющие кинопоказ на территории Свердловской области, и физические лица вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

5. Условия предоставления услуги (платно, бесплатно, частично платно).

Прокат и показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца, осуществляется на платной, бесплатной или частично платной основе.

Доставка фильмов до потребителя осуществляется на платной основе.

Доставка фильмов до потребителя может осуществляться самим потребителем.

Перечень платных услуг, порядок предоставления и тарифы устанавливаются учреждением самостоятельно.

Информация о перечне и ценообразовании на каждую платную или частично платную услугу должна быть доступна потребителям.

Платные и частично платные услуги предоставляются на основании заключенного договора или приобретенного билета. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется учреждением в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Прокат и показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов социальной, профилактической направленности может осуществляться на бесплатной основе.

При организации платных мероприятий Учреждение вправе устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранов.

При оказании услуги по показу кино-видеофильмов Учреждение обязано предоставлять полную и достоверную информацию:

- о фильмах текущего и планируемого репертуара, в том числе указывать год выпуска, исполнителей главных ролей, имеющиеся возрастные ограничения допуска на просмотр кино-видеофильма;

- о ценах на билеты;

- о расположении мест в зрительном зале (план);

- о времени начала и продолжительности сеанса;

- о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;

- о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством.

6. Требования к организации оказания услуги (локальные документы, обеспечение информирования об организации и процессе оказания услуги, др.).

Локальные документы

Учреждение, оказывающее государственную услугу, должно иметь полный пакет согласованных и утвержденных в установленном порядке документов, в соответствии с которыми оно функционирует (устав, руководства, правила, инструкции, положения, порядки, регламенты, методики, паспорта и прочие документы, регламентирующие деятельность учреждения и процесс предоставления услуг).

Информирование об организации и процессе оказания государственной услуги

Информирование организаций, осуществляющих кинопоказ, о наличии фильмов, новых поступлениях в фильмофонд осуществляется путем издания каталогов, информационных листков, размещения информации на сайте учреждения.

Информирование потребителей услуги о планируемых кинопоказах и киномероприятиях осуществляется путем распространения билетов, пригласительных билетов, посредством размещения информации на афишах, баннерах, рекламных щитах и т.п., в средствах массовой информации, на сайте Учреждения, его партнеров, направления информационных писем, писем-приглашений и т.д.

Информирование потребителей услуги может также осуществляться при личном общении с сотрудниками Учреждения, а также посредством телефонных переговоров и электронной почты.

Учреждение обязано довести до получателя услуги информацию о месте своего нахождения, графике (режиме) работы, контактных телефонах, Интернет-адресе, порядке предоставления и составе услуги с использованием всех возможных форм и источников информирования.

Кроме того, вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде во всех структурных подразделениях Учреждения, осуществляющих оказание государственной услуги.

7. Требования к месту оказания услуги: зданиям, помещениям, связанным с оказанием услуги, а также к прилегающей к ним территории.

Здание Учреждения должно быть расположено в месте с хорошим транспортным сообщением, иметь удобные подъездные пути. В зимнее время подходы и проезды к Учреждению должны быть очищены от снега и льда.

Помещения Учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Табличка с информацией о режиме работы Учреждения должна быть расположена на видном месте у входа в Учреждение.

Учреждение должно быть оснащено средствами телефонной связи. Предоставление информации потребителям услуги по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего дня работы Учреждения.

В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный зал;
- служебные помещения;
- гардероб для посетителей;
- помещения для хранения фильмокопий (фильмохранилище);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом РФ.

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

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

Учреждение должно иметь достаточную площадь для выполнения всего спектра работ, входящих в услугу. Интерьеры помещений должны обеспечивать комфортное пребывание в Учреждении пользователей и персонала, удовлетворять общепринятым требованиям эстетики.

В помещении Учреждения должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления государственной услуги, графику работы специалистов и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления услуги.

8. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (оборудованию, инвентарю, средствам связи и т.д.).

Учреждение должно быть оснащено современным специальным оборудованием для показа кино- видеофильмов, техническими средствами, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ, достаточную пропускную способность для оказания утвержденного объема государственной услуги.

Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

В Учреждении должны быть автоматизированные рабочие места для сотрудников. Рабочие места должны быть размещены в приспособленных помещениях, специально оборудованы, обеспечены защитными средствами эксплуатации.

Учреждение должно быть обеспечена транспортом для организации доставки кино- видеофильмов, а также для организации внестационарного киновидеообслуживания населения Свердловской области.

Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной и Интернет связью.

9. Требования к персоналу, оказывающему услугу, и к его взаимодействию с получателями услуги.

Учреждение должно быть укомплектовано квалифицированным персоналом, отвечающим установленным требованиям, предъявляемым к образованию и стажу работы, в количестве, необходимом для качественного выполнения государственной услуги.

Специалисты Учреждения должны повышать свою квалификацию не реже 1 раза в 5 лет.

Сотрудники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой Учреждения, с порядком и условиями предоставления государственной услуги.

Персонал, в том числе и технический, должен быть вежлив и корректен в отношении с посетителями, не допускается применение мер принуждения и насилия.

У сотрудников Учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности, а также регламенты и методики выполнения работ, оказания услуг.

Методическая и издательская деятельность Учреждения должны способствовать повышению качества предоставляемых услуг.

Участие Учреждения в социально значимых проектах должно способствовать приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (режим работы учреждения, продолжительность оказания услуги, срок оказания, результат).

Режим работы

Режим работы Учреждения устанавливается правилами внутреннего распорядка, согласованными с Министерством культуры Свердловской области.

Предоставление государственной услуги по прокату должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

Услуга по показу кино- видеофильмов оказывается в соответствии с планом работы кинозала, утверждаемого Учреждением самостоятельно.

В случае изменения установленного расписания работы (переход на летнее время, работа в праздничные и предпраздничные дни) учреждение должно, после согласования с Министерством культуры Свердловской области, публично известить получателей услуги об изменении дней и часов работы не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Продолжительность оказания услуги

Государственная услуга по прокату предоставляется в день обращения без предварительной записи.

Предоставление информации пользователям о составе фильмофонда осуществляется в течение всего рабочего дня Учреждения, а также информация о составе фильмофонда (каталоги фильмов) размещается в свободном доступе на официальном сайте Учреждения.

Государственная услуга по показу кино-видеофильмов осуществляется в соответствии с планом работы кинозала. Продолжительность оказания услуги определяется с учетом продолжительности сеанса, а также времени на приобретение билета.

11. Основания для отказа в получении услуги.

Физическому лицу может быть отказано в предоставлении государственной услуги в момент обращения в следующих случаях:

1) непредоставление документов, удостоверяющих личность, дающих право на получение услуги (в случае установления возрастного ограничения на показ кино- видеофильма);

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

4) нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также состоянии агрессии, враждебного настроения и проявления насилия;

5) наличие на одежде посетителя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества Учреждения или других посетителей;

6) запрос заявителя противоречит нормам авторского права.

Основаниями приостановления предоставления государственной услуги могут являться:

1) систематическое нарушение сроков возврата фильмов, взятых в прокат;

2) причинение ущерба имуществу Учреждения (до момента его возмещения);

3) утеря, порча фильмов (до момента возмещений ущерба);

4) систематическая задержка оплаты за оказанные услуги;

5) нарушение сроков демонстрации кино- видеофильмов;

6) непредоставление установленной отчетности о демонстрации кино- видеофильмов;

7) нарушение существенных условий договора об оказании услуг по киноvideопоказу.

12. Порядок обжалования получателем несоблюдение стандарта, действий (бездействия) работников, оказывающих услугу.

Граждане имеют право на обжалование в досудебном порядке несоблюдение стандарта, действия (бездействие) работников, оказывающих услугу.

Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно при личном обращении к должностному лицу во время приема граждан.

Все жалобы подлежат обязательной регистрации. В этих целях в Учреждении должен находиться журнал регистрации жалоб и предложений (отзывов) граждан. Доступ к нему должен быть свободным.

Жалобы должны рассматриваться администрацией Учреждения в порядке, определенном руководителем учреждения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения и обращения граждан Российской Федерации».

Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

В случае, если заявитель не удовлетворен решением администрации Учреждения, он может обратиться с жалобой в Министерство культуры Свердловской области.

Письменная жалоба, поступившая в Министерство культуры Свердловской области, рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации.

В исключительных случаях, возможно продление срока рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в рассмотрении жалобы.

Заявитель вправе обжаловать несоблюдение стандарта, действия (бездействие) работников, оказывающих услугу в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

13. Контроль за соблюдением организацией, оказывающей государственную услугу, требований стандарта качества (внутренний и внешний).

Внутренний контроль за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги осуществляется руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Руководитель учреждения, оказывающего государственную услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения, организации в области совершенствования качества предоставляемой государственной услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований настоящего стандарта. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Формами внутреннего контроля могут являться:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- плановый контроль (не реже 1 раза в квартал);
- тематический контроль (контроль по направлениям деятельности Учреждения);
- комплексный (проверка деятельности отдельных структурных подразделений или специалистов).

Учреждение, оказывающее услугу, должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы в целях выяснения оценки уровня удовлетворенности посетителей качеством предоставляемой услуги. Проведение опросов осуществляется в соответствии с методикой проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг, разработанной Министерством экономики Свердловской области. Заполненные бланки анкет (опросных листов) вместе с рабочими материалами по их обработке рекомендуется хранить в течение всего периода действия государственного задания, то есть в течение трех лет. Результаты мониторинга публикуются на сайте Учреждения и Министерства культуры Свердловской области.

Результаты внутреннего контроля рассматриваются на оперативных совещаниях у руководителя Учреждения, на общих собраниях коллектива.

Внешний контроль за соблюдением стандарта качества предоставления государственной услуги осуществляется Министерством культуры Свердловской области.

Внешний контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром культуры Свердловской области или лицом, исполняющим его обязанности.

Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Министерства культуры Свердловской области. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на несоблюдение стандарта, действие (бездействие) работников, оказывающих услугу, а также по истечению срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Министром культуры Свердловской области. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Персональная ответственность руководителя за организацию работы учреждения по предоставлению государственной услуги и соблюдений требований настоящего стандарта закрепляется в Государственном задании учреждению, установленном Министерством культуры Свердловской области.

Персональная ответственность специалистов Министерства культуры Свердловской области закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение № 4
к приказу Министра культуры
Свердловской области
от 09.10.2012 № 301
«Об утверждении стандартов
(требований к качеству)
предоставления государственных
услуг»

СТАНДАРТ
(требования к качеству) предоставления государственной услуги
«Показ концертов и концертных программ, иных зрелищных мероприятий,
в том числе в режиме удаленного доступа»

1.	Наименование государственной услуги согласно базовому перечню	услуга по показу концертов и концертных программ, иных зрелищных мероприятий, в том числе в режиме удаленного доступа
2.	Наименование государственных учреждений культуры Свердловской области, предоставляющих государственную услугу	1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская ордена Трудового Красного Знамени государственная академическая филармония»; 2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония»; 3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный театр эстрады»; 4) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства»
3.	Перечень НПА, регламентирующих оказание государственной услуги	<ul style="list-style-type: none"> ▪ распоряжение Правительства РФ от 3 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»; ▪ приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении правил пожарной безопасности в РФ (ППБ 01-03)»; ▪ приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ»; ▪ Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94); ▪ письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

- приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- письмо Министерства культуры РФ от 24.10.2002 г. № 01-130/16-01;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 г. № 4866-1;
- Федеральный закон от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- Федеральный закон от 06.10.1999г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- СНиП № 2.08.02.-89 «Общественные здания и сооружения»;
- приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- Указ Президента РФ от 31 декабря 1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
- Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- распоряжение Правительства РФ от 07.09.2010 № 1506-р;
- постановление Росстата от 11.07.2005 № 43;
- приказ Росстата: Об утверждении формы от 15.07.2011 № 324;
- постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011г. № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ постановление Правительства Свердловской области от 27.09.2010г. № 1409-ПП «Об объемах предоставления государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам на безвозмездной основе за счет средств областного бюджета на 2011 год и плановый период 2012 и 2013 годов» (в редакции от 11.05.2011 г. № 536-ПП); ▪ приказ Министра культуры Свердловской области от 04.07.2012 г. № 230 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» в новой редакции»
4.	Содержание (предмет) государственной услуги	<p>Учреждение ведет следующие виды деятельности, обеспечивающие предоставление государственной услуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) организует показ как на собственной площадке, так и на выезде концертов и концертных программ из произведений музыкального, театрального, чтецкого, хореографического искусства, в том числе в режиме удаленного доступа, в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей; 2) организует гастрольную деятельность собственных и приглашенных коллективов и исполнителей в России и за рубежом; 3) организует и проводит фестивали, конкурсы, смотры профессионального и самодеятельного искусства, дни культуры и другие крупные культурные акции, а также направляет собственные коллективы и исполнителей для участия в аналогичных мероприятиях; 4) организует деятельность виртуального концертного зала; 5) организует и проводит просветительскую деятельность (лекции и концерты для детей и взрослых); 6) создает условия для роста профессионального мастерства коллективов и исполнителей; 7) создает условия для укрепления и развития материальной базы учреждения.
5.	Получатели государственной услуги	физические и (или) юридические лица

6.	Условия предоставления услуги (платно, бесплатно, частично платно)	<p>Порядок оказания государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам:</p> <p>1. Частично оплачиваемые услуги</p> <p>1) Частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного зрителем билета Учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.</p> <p>2) Предельные цены на оплату государственных услуг Учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения в пределах рентабельности. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.</p> <p>На стационаре и/или площадках г. Екатеринбурга предоставляются частично оплачиваемые услуги (концертно – филармонические мероприятия).</p> <p>На площадках в городах и районах области (концертно-просветительские мероприятия).</p> <p>Бесплатные услуги населению:</p> <p>Бесплатные услуги предоставляются социально не защищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам согласно порядку, разработанному Филармонией.</p> <p>Бесплатные услуги для остальных категорий социально не защищенным слоям населения области предоставляются по усмотрению учреждения.</p> <p>На стационаре и / или площадках г. Екатеринбурга на вечерние и детские концерты бесплатные услуги предоставляются в течение концертного сезона по усмотрению учреждения.</p> <p>Учреждение самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению.</p>
7.	Требования к организации оказания услуги (локальные документы, обеспечение информирования об организации и	<p>Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.04.2007 № 252 утвержден Перечень профессий и должностей творческих работников концертных организаций, участвующих в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений, особенности трудовой деятельности которых установлены Трудовым кодексом Российской Федерации.</p>

<p>процессе оказания услуги, др.)</p>	<p>Отношения работника и учреждения регулируются законодательством Российской Федерации о труде и гражданским законодательством.</p> <p>Приказом Минкультуры России от 06.01.1998 № 2 утверждены «Правила охраны труда в театрах и концертных залах».</p> <p>Условия труда и отдыха, дополнительные отпуска, сокращенный рабочий день и другие льготы для работников учреждения устанавливаются в Правилах внутреннего трудового распорядка учреждения и утверждаются Коллективным договором учреждения в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.</p> <p>Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» в новой редакции, утвержденным приказом Министра культуры Свердловской области от 04.07.2012 г. № 230 определены способы информирования об организации и процессе оказания услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ специальный информационный стенд в кассовом зале учреждения; ▪ внешняя реклама в г. Екатеринбурге, в городах Свердловской области, в населенных пунктах в связи с проведением выездных концертов и гастролей (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели и т.д.); ▪ рекламная продукция на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.); ▪ информация в сети Интернет: Интернет-сайт учреждения, Интернет-сайт Министерства культуры Свердловской области; страница на Официальном театральном портале Свердловской области www.domaktera.ru; специализированные рассылки и размещение рекламно-информационных баннеров и текстов; ▪ информация в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты); ▪ информация в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);
---------------------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ пресс-конференции (не реже двух в году: перед началом и по окончании театрального сезона) <p><u>информация предоставляется в сроки:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ежемесячные сводные афиши, летучки, буклеты; ▪ информация об отдельных концертах, концертных программах, творческих вечерах и прочих мероприятиях учреждения – не позднее, чем за 15 дней до их проведения. <p>Информация распространяется указанными способами в г. Екатеринбурге, в населенных пунктах Свердловской области, Российской Федерации и (или) за рубежом Российской Федерации в связи с проведением выездных концертов и гастролей не позднее, чем за 30 календарных дней до начала мероприятия или первого мероприятия в рамках гастролей.</p> <p>В полном объеме информация размещается в кассовом зале учреждения - круглогодично и на Интернет – сайте - круглосуточно.</p> <p>В кассовом зале учреждения и на Интернет сайте учреждения в особом разделе размещается текущая информация о правилах продажи и возврате билетов на мероприятия учреждения и правилах предоставления учреждением услуг.</p>
Требования к месту оказания услуги: зданиям, помещениям, связанным с оказанием услуги, а также к прилегающей к ним территории		<ol style="list-style-type: none"> 1. Здание учреждения должно быть снабжено системой простых и понятных указателей и знаковой навигации. 2. В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда. 3. Для удобства получателей услуги с ограничениями жизнедеятельности учреждение должно быть оборудовано пандусами, держателями, лифтами, уровневymi переходами, ограждениями и иными устройствами и приспособлениями. 4. В помещениях учреждения должен поддерживаться необходимый температурный режим (не ниже +18 градусов и не выше +25 градусов по Цельсию). К началу работы полы в помещениях должны быть чистыми. В каждом помещении, в котором оказывается услуга, должны быть установлены корзины для мусора. 5. Учреждение должно иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений. Помещения учреждения должны быть оборудованы системами охранной сигнализации и видеонаблюдения, противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, оснащено средствами телефонной

связи.

6. Предоставление информации потребителям услуги по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего дня работы учреждения.

7. Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

8. Ковры и ковровые дорожки в помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

9. Учреждение должно иметь достаточную площадь для предоставления всего спектра работ, входящих в услугу. Интерьеры помещений должны обеспечивать комфортное пребывание в учреждении получателей услуги и персонала, удовлетворять общепринятым требованиям эстетики.

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

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалеты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);

другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

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

		<p>При наличии в учреждении специально отведенных мест для курения, таковые должны быть оснащены негоряемыми пепельницами или урнами с водой и наглядной информацией о вреде курения табака. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается. Курение персонала учреждения на рабочих местах категорически запрещено.</p>
9.	<p>Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (оборудованию, инвентарю, средствам связи и т.д.)</p>	<p>Государственная услуга оказывается на основной/дополнительной сцене, имеющей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осветительное оборудование. 2. Звукотехническое оборудование. 3. Комплекс музыкальных инструментов. 4. Соответствие акустическим параметрам зрительного зала. 5. Система вентиляции и кондиционирования. 6. Экран и видеопроекционное оборудование сцены. 7. Артистические помещения в непосредственной близости к сцене. 8. Гардеробное помещение для зрителей. 9. Туалеты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям. 10. Зрительский буфет. 11. Зрительское фойе.
10.	<p>Требования к персоналу, оказывающему услугу, и к его взаимодействию с получателями услуги</p>	<p>Предоставление государственной услуги обеспечивают в соответствии с организационной структурой учреждения штатные, привлеченные специалисты и работники:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ административно-управленческий персонал; ▪ художественный персонал; ▪ артисты, артисты-вокалисты; ▪ артисты балета; ▪ артисты оркестра; ▪ артисты хора; ▪ специалисты, сотрудники, воспитанники детской студии; ▪ художественно-производственный персонал; ▪ специалисты отдела развития и маркетинга; ▪ специалисты студии видео-звукозаписи; ▪ специалисты и технический персонал декоративно-бутафорского цеха; ▪ специалисты и технический персонал пошивочного цеха (мужской); ▪ специалисты и технический персонал пошивочного цеха (женский); ▪ специалисты и технический персонал костюмерного цеха;

- специалисты и технический персонал гримерного цеха;
- специалисты и технический персонал монтажного цеха;
- специалисты и технический персонал осветительного цеха;
- специалисты и технический персонал радиоцеха;
- специалисты и технический персонал инженерно-технической службы;
- специалисты и технический персонал цеха эксплуатации и ремонта сантехнического и вентиляционного оборудования;
- специалисты и технический персонал цеха по эксплуатации АПУ;
- специалисты и технический персонал участка эксплуатации и ремонта грузоподъемного оборудования;
- коллектив обслуживающего персонала;
- персонал службы «Контроль-гардероб»;
- хозяйственный персонал;
- водители и обслуживающий персонал автотранспорта.

Наличие в учреждении квалифицированных технических специалистов: художник по свету, инженер по звуку, машинисты сцены (не менее 4 человек), административного персонала: администратор, контролеры зрительного зала (не менее 4 человек), гардеробщицы (не менее 2 человек).

Укомплектованность специалистами и их квалификация:

1. Художественный и Артистический персонал: профессиональная подготовка: высшее или среднее специальное образование; требования к стажу творческой работы – нет; периодичность повышения квалификации: документально подтвержденное участие в тренингах, мастер-классах, конференциях, творческих командировках и (или) иных формах повышения квалификации – не реже одного раза в три календарных года.

2. Административный персонал: профессиональная подготовка работников – высшее или среднее специальное образование; требования к стажу работы – согласно квалификационным требованиям; периодичность повышения квалификации: документально подтвержденное участие в тренингах, мастер-классах, конференциях, творческих

		<p>командировках и (или) иных формах повышения квалификации) – не реже одного раза в три календарных года.</p> <p>3. Технический персонал: профессиональная подготовка работников - высшее или среднее специальное образование; требования к стажу работы – согласно квалификационным требованиям; периодичность повышения квалификации – нет; в определенных нормативными и законодательными актами случаях обязательно наличие необходимых разрешений (допусков) на работу.</p>
11.	<p>Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (режим работы учреждения, продолжительность оказания услуги, срок оказания, результат)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дата и время начала концерта должны быть объявлены не позднее 30 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до начала концерта. 2. Доступ в здание должен быть открыт не позднее 45 минут до начала концерта. 3. Концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление. 4. Продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей. 5. Перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут. 6. Продолжительность действия без перерыва (антракта) на концертах для взрослой аудитории не должна превышать двух часов. 7. Продолжительность действия без перерыва (антракта) концерта для детей не должна превышать 45 минут. 8. Общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа. 9. Продолжительность предоставления государственной услуги (концерта) от 1,0 часов до 3,5 часов. 10. Время перерыва должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами. 11. После окончания концерта учреждение предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут. 12. Продолжительность перерывов (антрактов) в предоставлении государственной услуги - концертов, других публичных представлений – не менее 10 минут. 13. Вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта. 14. Концертный сезон учреждения открывается, как

		<p>правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года.</p> <p>15. Начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Министерства культуры Свердловской области.</p>
12.	Основания для отказа в получении услуги.	Завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждений, оказывающих государственную услугу, решение о которой принято учредителем.
13.	Порядок обжалования получателем несоблюдение стандарта, действий (бездействия) работников, оказывающих услугу	<p>В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.</p> <p>Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Министерства или Учреждения.</p> <p>Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги. В случае если в жалобе (претензии) не указаны фамилия гражданина (наименование юридического лица), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.</p> <p>В случае если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи ответ на жалобу (претензию) не дается и заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью руководителя о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>В случае если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю,</p>

направившему жалобу, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению. Жалоба (претензия), в которой заявитель обжалует судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если заявитель в своей жалобе (претензии) поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом, в очередной жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, многократно направлявшее письменный ответ, или руководитель вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

- отказ в предоставлении государственной услуги;
- другие действия (бездействие) должностных лиц учреждения, решения директора учреждения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы.

Органы государственной власти и должностные лица, которым жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть подана в ходе личного приёма, направлена по почте, посредством факсимильной связи, либо в форме электронного документа:

- директору учреждения, оказывающего государственную услугу;
- Министру культуры Свердловской области по адресу: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46 тел. (343) 376-47-35, факс (343) 346-47-20, E-mail: mkso@mkso.ru.

В случае подачи жалобы (претензии) специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа, сообщает координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона), который сообщит заявителю дату принятия решения о рассмотрении жалобы (претензии).

Сроки рассмотрения жалобы (претензии):

		<p>Жалоба (претензия) рассматривается руководителем учреждения или министром в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае если по жалобе (претензии) требуется провести расследование, проверку или обследование, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению директора учреждения или министра соответственно. О продлении срока рассмотрения заявитель уведомляется письменно с указанием причин его продления, не позднее 15-го рабочего дня от даты регистрации жалобы (претензии).</p> <p>Результат досудебного (внесудебного) обжалования:</p> <p>Руководитель учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги, или министр после рассмотрения жалобы (претензии) проводят проверку и принимают одно из следующих решений:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ в случае выявления нарушений прав заявителя принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к работнику, допустившему нарушение в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с действующим законодательством. ▪ в случае невыявления нарушений прав заявителя отказать в удовлетворении жалобы (претензии) с уведомлением заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства. <p>Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения, а также принимаемые им решения при предоставлении государственной услуги в судебном порядке. Заявление в суд может быть подано в течение трех месяцев со дня, когда Заявителю стало известно о нарушении его прав и законных интересов.</p>
14.	<p>Контроль за соблюдением организацией, оказывающей государственную услугу, требований стандарта качества (внутренний и внешний).</p>	<p>Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ форма № 12-НК «Сведения о деятельности концертной организации, самостоятельного коллектива»; ▪ отчет о выполнении государственного задания (полугодовой, годовой). <p><u>Публичные отчеты:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ежегодный отчет директора учреждения перед трудовым коллективом озвучивается на общем собрании трудового коллектива учреждения и

публикуется на Интернет-сайте учреждения.

Внутренние системы контроля:

- финансовый контроль каждого мероприятия, проводимого на собственной площадке или на выезде (контроль над расходами, наполняемостью зала и полученными доходами);

- контроль за показателями деятельности: количеством проводимых мероприятий осуществляются в рамках действующего законодательства Российской Федерации, в соответствии с локальными актами Министерства культуры Свердловской области, а также разрабатываются реализуются учреждением по решению директора учреждения.

Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется директором учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок учреждения Министерством культуры Свердловской области, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Министерства культуры Свердловской области или по конкретной жалобе (претензии) получателя государственной услуги.

Проведение проверок осуществляется на основании решения Министра культуры Свердловской области: формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица министерства.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется Министру.

Приложение № 5
к приказу Министра культуры
Свердловской области
от 02.10.2012 № 301
«Об утверждении стандартов
(требований к качеству)
предоставления государственных
услуг»

**СТАНДАРТ (требования к качеству)
предоставления государственной услуги
«Показ спектаклей, других публичных представлений»**

1.	Наименование государственной услуги согласно базовому перечню	услуга по показу спектаклей, других публичных представлений
2.	Наименование государственных учреждений культуры Свердловской области, предоставляющих государственную услугу	1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный Академический театр музыкальной комедии»; 2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный академический театр драмы»
3.	Перечень НПА, регламентирующих оказание государственной услуги	<ul style="list-style-type: none"> ▪ распоряжение Правительства РФ от 3 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»; ▪ приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении правил пожарной безопасности в РФ (ППБ 01-03)»; ▪ приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ»; ▪ Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94); ▪ письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»; ▪ приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»; ▪ письмо Министерства культуры РФ от 24.10.2002 г. № 01-130/16-01;

- Федеральный Закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 г. № 4866-1;
- Федеральный закон от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- Федеральный закон от 06.10.1999г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 17.07.2009) «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 01.08.2009);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» (в ред. «Постановления Правительства Российской Федерации от 23.12.2002 № 919»);
- Положение о театре в Российской Федерации, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- СНиП № 2.08.02.-89 «Общественные здания и сооружения»;
- приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- постановление Минтруда РФ от 01.02.1995г. № 8 (ред. от 24.05.1996) «О согласовании разрядов оплаты труда и тарифно-квалификационных характеристик (требований) по должностям работников культуры Российской Федерации»;
- Указ Президента РФ от 31 декабря 1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на

		<p>информацию»;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»; ▪ распоряжение Правительства РФ от 07.09.2010 № 1506-р; ▪ постановление Росстата от 11.07.2005 № 43; ▪ приказ Росстата: Об утверждении формы от 15.07.2011 № 324; ▪ постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011г. № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания»; ▪ постановление Правительства Свердловской области от 27.09.2010г. № 1409-ПП «Об объемах предоставления государственных услуг физическим и (или) юридическим лицам на безвозмездной основе за счет средств областного бюджета на 2011 год и плановый период 2012 и 2013 годов» (в редакции от 11.05.2011 г. № 536-ПП); ▪ приказ Министра культуры Свердловской области от 04.07.2012 г. № 230 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» в новой редакции»
4.	Содержание (предмет) государственной услуги	<p>Реализуются следующие виды деятельности, определенные уставом учреждения как основные и обеспечивающие предоставление государственной услуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) показ спектаклей (постановок) из текущего репертуара (совокупность сценических произведений, готовых в учреждении к показу зрителям); 2) подготовка новых постановок с целью включения в текущий репертуар учреждение; 3) капитальное возобновление постановок, т.е. восстановление постановок, входивших ранее в репертуар учреждения, для показа зрителям с сохранением прежнего художественного решения, но с обновлением материального оформления и/или со сменой состава исполнителей; 4) репетиции артистов под руководством режиссера

		<p>(дирижера, балетмейстера, хормейстера) при подготовке отдельных сцен или новой постановки в целом, концертных номеров, капитальном возобновлении или корректировке отдельных сцен или спектакля текущего репертуара в целом, концертных номеров;</p> <p>5) выездные спектакли, показываемые не на своей площадке постановки учреждения, но в пределах Екатеринбурга или на территории Свердловской области, с возвратом участников к месту основного базирования учреждения в пределах текущих суток</p> <p>6) гастроль – показ спектакля (спектаклей), концертных номеров и (или) программ вне Екатеринбурга – в населенных пунктах Свердловской области (региональные гастроли), в другом регионе Российской Федерации (межрегиональные гастроли), в другой стране, за рубежом Российской Федерации (зарубежные гастроли)</p> <p>7) организация и проведение театральных фестивалей и творческих конкурсов – показов (смотров) достижений театрального искусства с целью мониторинга развития театрального искусства и стимулирования творческого поиска Театра</p> <p>8) участие учреждения и (или) его официальных представителей в театральных фестивалях и творческих конкурсах с целью стимулирования творческого поиска учреждения, позиционирования его деятельности и сравнительного мониторинга творческого состояния учреждения;</p> <p>9) подготовка концертных номеров и концертных программ;</p> <p>10) показ концертных номеров и концертных программ на своей сценической площадке, а также на выезде и на гастролях.</p>
5.	Получатели государственной услуги	физические и (или) юридические лица
6.	Условия предоставления услуги (платно, бесплатно, частично платно)	<p>Порядок оказания государственной услуги физическим и (или) юридическим лицам установлен:</p> <p>1. Частично оплачиваемые услуги</p> <p>1) Частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного зрителем билета Учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.</p> <p>2) Предельные цены на оплату государственных услуг</p>

Учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения в пределах рентабельности.

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

На стационаре и/или площадках г. Екатеринбурга частично оплачиваемые услуги Учреждение предоставляет:

- вечерние спектакли, концерты: не менее 5 раз в неделю в течение творческого сезона
- в будничные дни - начало в 18.30 часов местного времени,
- в выходные дни (суббота, воскресенье), в официально объявленные праздничные дни и дни отдыха населения – начало в 18.00 местного времени.

Государственная услуга (вечерние спектакли и концерты) могут не предоставляться учреждением в течение недели (семи календарных дней), предшествующей дате выпуска нового спектакля.

- спектакли для детей, юношества, семейной аудитории: в течение творческого сезона
- не менее 1 спектакля в день в выходные и дни школьных каникул – начало в 11.30 местного времени.

Государственная услуга (спектакли для детей, юношества, семейной аудитории) может не предоставляться учреждением в течение 15 календарных дней, предшествующих дате выпуска нового спектакля.

На площадках в городах и районах области - по согласованию с учредителем.

Бесплатные услуги предоставляются социально незащищенным слоям населения: детям - инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам согласно порядку, разработанному учреждением.

Бесплатные услуги для остальных категорий социально незащищенных слоёв населения области предоставляются по усмотрению учреждения.

На стационаре и/или площадках г. Екатеринбурга на вечерние и детские спектакли бесплатные услуги предоставляются в течение творческого сезона в соответствии с месячным репертуаром и по усмотрению учреждения. На площадках в городах и районах области - по согласованию с учредителем.

Учреждение самостоятельно определяет порядок

		предоставления платных услуг населению.
7.	Требования к организации оказания услуги (локальные документы, обеспечение информирования об организации и процессе оказания услуги, др.)	<p>Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.04.2007 № 252 утвержден Перечень профессий и должностей творческих работников театров, театральных организаций, участвующих в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений, особенности трудовой деятельности которых установлены Трудовым кодексом Российской Федерации.</p> <p>Отношения работника и театра регулируются законодательством Российской Федерации о труде и гражданским законодательством.</p> <p>Приказом Минкультуры России от 06.01.1998 № 2 утверждены «Правила охраны труда в театрах и концертных залах».</p> <p>Условия труда и отдыха, дополнительные отпуска, сокращенный рабочий день и другие льготы для работников учреждения устанавливаются в Правилах внутреннего трудового распорядка учреждения и утверждаются Коллективным договором учреждения в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.</p> <p>Административным регламентом предоставления государственной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» в новой редакции», утвержденным приказом Министра культуры Свердловской области от 04.07.2012 г. № 230 определены способы информирования об организации и процессе оказания услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ специальный информационный стенд в кассовом зале учреждения; ▪ внешняя реклама в г. Екатеринбурге, в городах Свердловской области, в населенных пунктах в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели и т.д.); ▪ рекламная продукция на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.); ▪ информация в сети Интернет: Интернет-сайт учреждения, Интернет-сайт Министерства культуры Свердловской области; страница на Официальном театральном портале Свердловской области

		<p>www.domaktera.ru; специализированные рассылки и размещение рекламно-информационных баннеров и текстов;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ информация в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты); ▪ информация в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски); ▪ пресс-конференции (не реже двух в году: перед началом и по окончании театрального сезона) <p><u>информация предоставляется в сроки:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ежемесячные сводные афиши, летучки, буклеты; ▪ информация об отдельных спектаклях, концертных программах, творческих вечерах и прочих мероприятиях театра – не позднее, чем за 15 дней до их проведения. <p>Информация распространяется указанными способами в г. Екатеринбурге, в населенных пунктах Свердловской области, Российской Федерации и (или) за рубежом Российской Федерации в связи с проведением выездных спектаклей и гастролей не позднее, чем за 30 календарных дней до начала мероприятия или первого мероприятия в рамках гастролей.</p> <p>В полном объеме информация размещается в кассовом зале учреждения - круглогодично и на Интернет – сайте - круглосуточно.</p> <p>В кассовом зале учреждения и на Интернет сайте Театра в особом разделе размещается текущая информация о правилах продажи и возврате билетов на мероприятия учреждения и правилах предоставления учреждением услуг.</p>
	<p>Требования к месту оказания услуги: зданиям, помещениям, связанным с оказанием услуги, а также к прилегающей к ним территории</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Здание учреждения должно быть снабжено системой простых и понятных указателей и знаковой навигации. 2. В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда. 3. Для удобства получателей услуги с ограничениями жизнедеятельности учреждение должно быть оборудовано пандусами, держателями, лифтами, уровневыми переходами, ограждениями и иными устройствами и приспособлениями. 4. В помещениях учреждения должен поддерживаться необходимый температурный режим (не ниже +18 градусов и не выше +25 градусов по Цельсию). К

		<p>началу работы полы в помещениях должны быть чистыми. В каждом помещении, в котором оказывается услуга, должны быть установлены корзины для мусора.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Учреждение должно иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений. Помещения учреждения должны быть оборудованы системами охранной сигнализации и видеонаблюдения, противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи. 6. Предоставление информации потребителям услуги по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего дня работы учреждения. 7. Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации. 8. Ковры и ковровые дорожки в помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу. 9. Учреждение должно иметь достаточную площадь для предоставления всего спектра работ, входящих в услугу. Интерьеры помещений должны обеспечивать комфортное пребывание в учреждении получателей услуги и персонала, удовлетворять общепринятым требованиям эстетики. 10. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей: <ul style="list-style-type: none"> ▪ гардеробное помещение для зрителей; ▪ зрительный зал/залы; ▪ кассовый зал; ▪ туалеты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям; ▪ зрительский буфет; ▪ зрительское фойе; ▪ рекреационная зона; ▪ камера хранения (при возможности); ▪ другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества. <p>Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением.</p>
--	--	--

		<p>Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд.</p> <p>Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом РФ.</p> <p>Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.</p> <p>При наличии в учреждении специально отведенных мест для курения, таковые должны быть оснащены негораемыми пепельницами или урнами с водой и наглядной информацией о вреде курения табака. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается. Курение персонала учреждения на рабочих местах категорически запрещено.</p>
9.	Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (оборудованию, инвентарю, средствам связи и т.д.)	<p>Государственная услуга оказывается на основной/дополнительной сцене, имеющей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осветительное оборудование. 2. Звукотехническое оборудование. 3. Соответствие акустическим параметрам зрительного зала. 4. Система вентиляции и кондиционирования. 5. Экран и видеопроекторное оборудование сцены. 6. Артистические помещения в непосредственной близости к сцене. 7. Гардеробное помещение для зрителей. 8. Туалеты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям. 9. Зрительский буфет. 10. Зрительское фойе.
10.	Требования к персоналу, оказывающему услугу, и к его взаимодействию с получателями услуги	<p>Предоставление государственной услуги обеспечивают в соответствии с организационной структурой учреждения штатные, привлеченные специалисты и работники:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ административно-управленческий персонал; ▪ художественный персонал; ▪ артисты, артисты-вокалисты; ▪ артисты балета; ▪ артисты оркестра; ▪ артисты хора; ▪ специалисты, сотрудники, воспитанники детской студии;

- художественно-производственный персонал;
- специалисты отдела развития и маркетинга;
- специалисты студии видео-звукозаписи;
- специалисты и технический персонал декоративно-бутафорского цеха;
- специалисты и технический персонал поделочного цеха;
- специалисты и технический персонал пошивочного цеха (мужской);
- специалисты и технический персонал пошивочного цеха (женский);
- специалисты и технический персонал обувного цеха;
- специалисты и технический персонал цеха головных уборов;
- специалисты и технический персонал костюмерного цеха;
- специалисты и технический персонал гримерного цеха;
- специалисты и технический персонал монтировочного цеха;
- специалисты и технический персонал осветительного цеха;
- специалисты и технический персонал радиоцеха;
- специалисты и технический персонал инженерно-технической службы;
- специалисты и технический персонал цеха эксплуатации и ремонта сантехнического и вентиляционного оборудования;
- специалисты и технический персонал цеха по эксплуатации АПУ;
- специалисты и технический персонал участка эксплуатации и ремонта грузоподъемного оборудования;
- коллектив обслуживающего персонала;
- персонал службы «Контроль-гардероб»;
- хозяйственный персонал;
- водители и обслуживающий персонал автотранспорта.

10. Наличие в Театре квалифицированных технических специалистов: художник по свету, инженер по звуку, машинисты сцены (не менее 4 человек), административного персонала: администратор, контролеры зрительного зала (не менее 4 человек), гардеробщицы (не менее 2 человек).

Укомплектованность специалистами и их квалификация:

		<p>1. Художественный и Артистический персонал: профессиональная подготовка: высшее или среднее специальное образование; требования к стажу творческой работы – нет; периодичность повышения квалификации: документально подтвержденное участие в тренингах, мастер-классах, конференциях, творческих командировках и (или) иных формах повышения квалификации – не реже одного раза в три календарных года.</p> <p>2. Административный персонал: профессиональная подготовка работников – высшее или среднее специальное образование; требования к стажу работы – согласно квалификационным требованиям; периодичность повышения квалификации: документально подтвержденное участие в тренингах, мастер-классах, конференциях, творческих командировках и (или) иных формах повышения квалификации) – не реже одного раза в три календарных года.</p> <p>3. Технический персонал: профессиональная подготовка работников - высшее или среднее специальное образование; требования к стажу работы – согласно квалификационным требованиям; периодичность повышения квалификации – нет; в определенных нормативными и законодательными актами случаях обязательно наличие необходимых разрешений (допусков) на работу.</p>
11.	Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (режим работы учреждения, продолжительность оказания услуги, срок оказания, результат)	<p>1. Дата и время начала спектакля должны быть объявлены не позднее 30 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля.</p> <p>2. Доступ в театральное здание должен быть открыт не позднее 45 минут до начала спектакля.</p> <p>3. Спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление.</p> <p>4. Продолжительность спектаклей определяется авторским замыслом создателей. Спектакль может быть показан в течение одного или нескольких представлений. В случае показа спектакля в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль целиком, так и на отдельные его части.</p> <p>5. Перерыв между представлениями одного спектакля должен быть не менее 30 минут.</p>

		<p>6. Продолжительность действия без антракта на спектаклях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов.</p> <p>7. Продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать 45 минут.</p> <p>8. Продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае если произведение длится менее одного часа в составе спектакля должно быть показано два и более одноактных спектакля.</p> <p>9. Продолжительность предоставления государственной услуги (спектакли, другие публичные представления) от 1,0 часов до 3,5 часов.</p> <p>10. Государственная услуга состоит:</p> <p>1) из одного (ой) действия (части) продолжительностью от 45 минут до 2 часов;</p> <p>2) из двух действий (частей) общей продолжительностью от 1,5 часов до 3,5 часов, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ первое (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 2 часов; ▪ второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов. <p>11. Время антракта должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами.</p> <p>12. После окончания спектакля учреждение предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут.</p> <p>13. Продолжительность перерывов (антрактов) в предоставлении государственной услуги - спектаклей, других публичных представлений – не менее 30 минут.</p> <p>14. Вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта.</p> <p>15. Театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в июле календарного года.</p> <p>16. Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Министерства культуры Свердловской области.</p>
12.	Основания для отказа в получении услуги.	1. Завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждений, оказывающих государственную услугу, решение о которой принято

		<p>учредителем.</p> <p>2. Обстоятельства непреодолимой силы, возникшие во время показа спектакля.</p> <p>3. Нарушение зрителем(ями) общественного порядка.</p>
13.	<p>Порядок обжалования получателем несоблюдение стандарта, действий (бездействия) работников, оказывающих услугу</p>	<p>В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.</p> <p>Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Министерства или Учреждения.</p> <p>Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.</p> <p>В случае если в жалобе (претензии) не указаны фамилия гражданина (наименование юридического лица), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.</p> <p>В случае если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи ответ на жалобу (претензию) не дается и заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью руководителя о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>В случае если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>Жалоба (претензия), в которой заявитель обжалует судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.</p> <p>Если заявитель в своей жалобе (претензии)</p>

поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом, в очередной жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, многократно направлявшее письменный ответ, или руководитель вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

- отказ в предоставлении государственной услуги;
- другие действия (бездействие) должностных лиц учреждения, решения директора учреждения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы.

Органы государственной власти и должностные лица, которым жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть подана в ходе личного приёма, направлена по почте, посредством факсимильной связи, либо в форме электронного документа:

- директору учреждения, оказывающего государственную услугу;
- Министру культуры Свердловской области по адресу: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46 тел. (343) 376-47-35, факс (343) 346-47-20, E-mail: mkso@mkso.ru.

В случае подачи жалобы (претензии) специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа, сообщает координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона), который сообщит заявителю дату принятия решения о рассмотрении жалобы (претензии).

Сроки рассмотрения жалобы (претензии):

Жалоба (претензия) рассматривается руководителем учреждения или министром в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае если по жалобе (претензии) требуется провести расследование, проверку или обследование, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению директора учреждения или министра соответственно. О

		<p>продлении срока рассмотрения заявитель уведомляется письменно с указанием причин его продления, не позднее 15-го рабочего дня от даты регистрации жалобы (претензии).</p> <p>Результат досудебного (внесудебного) обжалования: Руководитель учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги, или министр после рассмотрения жалобы (претензии) проводят проверку и принимают одно из следующих решений:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ в случае выявления нарушений прав заявителя принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к работнику, допустившему нарушение в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с действующим законодательством. ▪ в случае невыявления нарушений прав заявителя отказать в удовлетворении жалобы (претензии) с уведомлением заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства. <p>Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения, а также принимаемые им решения при предоставлении государственной услуги в судебном порядке. Заявление в суд может быть подано в течение трех месяцев со дня, когда Заявителю стало известно о нарушении его прав и законных интересов.</p>
14.	<p>Контроль за соблюдением организацией, оказывающей государственную услугу, требований стандарта качества (внутренний и внешний).</p>	<p>Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ форма № 9-НК «Сведения о деятельности театра»; ▪ отчет о выполнении государственного задания (полугодовой, годовой). <p>Публичные отчеты:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ежегодный отчет директора театра перед трудовым коллективом озвучивается на общем собрании трудового коллектива Театра и публикуется на Интернет-сайте Театра. <p>Внутренние системы контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ финансовый контроль каждого мероприятия, проводимого на собственной площадке или на выезде (контроль над расходами, наполняемостью зала и полученными доходами); ▪ контроль за показателями деятельности: количеством проводимых мероприятий осуществляются в рамках действующего

		<p>законодательства Российской Федерации, в соответствии с локальными актами Министерства культуры Свердловской области, а также разрабатываются реализуются учреждением по решению директора учреждения.</p> <p>Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется директором учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений.</p> <p>Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок учреждения Министерством культуры Свердловской области, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.</p> <p>Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Министерства культуры Свердловской области или по конкретной жалобе (претензии) получателя государственной услуги.</p> <p>Проведение проверок осуществляется на основании решения Министра культуры Свердловской области: формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица министерства.</p> <p>Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется Министру.</p>
--	--	---