



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

25.02.2015

№ 50

г. Екатеринбург

Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области

В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 30.07.2014 № 639-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Повышение эффективности управления государственными и муниципальными финансами Свердловской области на период до 2018 года», распоряжения Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-ПП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)», в целях повышения эффективности оказания государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (работ) в соответствии с государственными заданиями, обеспечения доступности государственных услуг (работ) для населения:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области:

- 1) Стандарт качества предоставления государственной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) согласно приложению № 1 к настоящему приказу;
- 2) Стандарт качества выполнения государственной работы по созданию спектаклей согласно приложению № 2 к настоящему приказу;
- 3) Стандарт качества выполнения государственной работы по организации показа спектаклей согласно приложению № 3 к настоящему приказу;
- 4) Стандарт качества предоставления государственной услуги по показу концертов и концертных программ согласно приложению № 4 к настоящему приказу;
- 5) Стандарт качества выполнения государственной работы по созданию концертов и концертных программ согласно приложению № 5 к настоящему приказу;
- 6) Стандарт качества выполнения государственной работы по организации показа концертов и концертных программ согласно приложению № 6 к настоящему приказу;

7) Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) по предоставлению консультационных и методических услуг согласно приложению № 7 к настоящему приказу;

8) Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) по административному обеспечению деятельности организаций согласно приложению № 8 к настоящему приказу;

9) Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) по организации мероприятий согласно приложению № 9 к настоящему приказу;

10) Стандарт качества предоставления государственной услуги по прокату кино и видеофильмов согласно приложению № 10 к настоящему приказу;

11) Стандарт качества предоставления государственной услуги по показу кино и видеофильмов согласно приложению № 11 к настоящему приказу;

12) Стандарт качества выполнения государственной работы по формированию, учету и сохранению фильмофонда согласно приложению № 12 к настоящему приказу;

13) Стандарт качества выполнения государственной работы по осуществлению издательской деятельности согласно приложению № 13 к настоящему приказу;

14) Стандарт качества выполнения государственной работы по созданию экспозиций (выставок) музеев согласно приложению № 14 к настоящему приказу;

15) Стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) согласно приложению № 15 к настоящему приказу;

16) Стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) согласно приложению № 16 к настоящему приказу;

17) Стандарт качества предоставления государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет) согласно приложению № 17 к настоящему приказу;

18) Стандарт качества выполнения государственной работы по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций согласно приложению № 18 к настоящему приказу;

19) Стандарт качества выполнения государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций согласно приложению № 19 к настоящему приказу;

20) Стандарт качества выполнения государственной работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры согласно приложению № 20 к настоящему приказу;

21) Стандарт качества выполнения государственной работы по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества согласно приложению № 21 к настоящему приказу;

22) Стандарт качества предоставления государственной услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки согласно приложению № 22 к настоящему приказу;

23) Стандарт качества предоставления государственной услуги по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, согласно приложению № 23 к настоящему приказу;

24) Стандарт качества выполнения государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки согласно приложению № 24 к настоящему приказу;

25) Стандарт качества выполнения государственной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов согласно приложению № 25 к настоящему приказу;

26) Стандарт качества выполнения государственной работы по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников согласно приложению № 26 к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Министра культуры Свердловской области от 02.10.2012 № 301 «Об утверждении стандартов качества государственных услуг».

3. Начальнику отдела профессионального искусства, художественного образования, творческих проектов и информатизации В.К. Литовских, начальнику отдела музейной, библиотечной, культурно-досуговой деятельности и межведомственных программ И.Б. Тереховой в срок до 31 марта 2015 года обеспечить доведение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области до руководителей государственных учреждений, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области выполняет функции и полномочия учредителя (далее – учреждения).

4. Руководителям учреждений обеспечить исполнение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Свердловской области.

5. Отделу государственной гражданской службы, правового и документационного обеспечения, административной работы и сводного анализа Министерства культуры Свердловской области (М.В. Семенова) в течение 7 календарных дней со дня принятия настоящего приказа:

1) обеспечить официальное опубликование настоящего приказа в установленном законодательством Свердловской области порядке;

2) направить заверенную копию настоящего приказа:

в Прокуратуру Свердловской области в целях проведения антикоррупционной экспертизы;

в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области в целях включения нормативного правового акта Свердловской области, принятого Министерством культуры Свердловской области, в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра культуры
Свердловской области



В.Г. Мантуров

Приложение № 1
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ (ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги – услуга по показу спектаклей (театральных постановок) (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывают учреждения:

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» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

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

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

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- постановление правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Государственная услуга оказывается в целях формирования и

удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) определяется жанром и формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе.

8. Государственные услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату государственных услуг учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

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

9. Социально не защищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утверждённому учреждением.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги:

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

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

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

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей. Спектакль может быть показан в течение одного или нескольких представлений. В случае показа спектакля (спектаклей) в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль целиком, так и на отдельные его части;

5) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае, если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трёх часов тридцати минут часов.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

9) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в июле календарного года.

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.

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

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

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

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

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

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

15. Результатом оказания услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленный для потребителей в одной из жанров и форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

16. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

17. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

19. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности,

загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

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

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

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

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

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

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

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

24. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям

технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

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

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством

специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

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

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

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

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

40. Информирование потребителей услуги осуществляется:

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

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

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

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

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

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

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

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

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

продолжаться более 10 минут.

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

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

55. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными

уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

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

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

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

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

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

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

63. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества выполнения работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество спектаклей;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cg / Соб) (отч.) \times 100 - (Cg / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cg - количество спектаклей на гастролях;

$Соб.$ - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cв / Соб) (отч.) \times 100 - (Cв / Соб) (предш.) \times 100$, где

$Cв$ - количество спектаклей на выездах;

$Соб.$ - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(K3(отч.) / K3(предш.)) \times 100 - 100$, где:

$K3(отч.)$ - количество зрителей в отчетном году;

$K3(предш.)$ - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.) / M(опрош.) \times 100$, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

Приложение № 2
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО СОЗДАНИЮ СПЕКТАКЛЕЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по созданию спектаклей (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

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» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

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

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

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

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- постановление правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

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

6. Содержание государственной работы по созданию спектаклей определяется жанром и формой спектаклей:

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы, создаваемый на основе многофигурной пьесы. Как правило, состоит из двух и более актов, требует значительного объема художественного оформления и показывается на основной сценической площадке театра;

2) спектакль малой формы, создаваемый на основе пьесы с небольшим числом действующих лиц. Как правило, показывается на дополнительной (камерной) площадке театра и не требует значительного объема художественного оформления.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы, создаваемый на основе многофигурной пьесы. Как правило, состоит из двух и более актов, требует значительного объема художественного оформления и показывается на основной сценической площадке театра;

2) спектакль малой формы, создаваемый на основе пьесы с небольшим числом действующих лиц. Как правило, показывается на дополнительной (камерной) площадке театра и не требует значительного объема художественного оформления.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

- заключение договора с автором (авторами) результата интеллектуальной деятельности на передачу прав на использование произведений литературы и искусства;
- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;
- организацию и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;
- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный спектакль, готовый к показу в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

1) наличие заключенного договора (договоров) с автором (авторами) результатов интеллектуальной деятельности, правами на использование произведений литературы и искусства;

2) включение вновь созданного спектакля в текущий репертуар театра;

3) объявление даты и времени начала премьерного показа созданного спектакля не позднее тридцати дней до премьерного показа спектакля;

4) начало реализации билетов на премьерный показ созданного спектакля не позднее четырнадцати дней до показа спектакля;

5) обеспечение доступа в здание учреждения не позднее чем за сорок пять минут до начала показа спектакля;

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

7) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

8) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

9) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

10) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

11) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае, если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

12) Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трёх часов тридцати минут часов.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

13) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

14) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического

или токсического опьянения;

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

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

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

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

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

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

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

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

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

- гардеробное помещение для работников учреждения;
- зрительный зал/залы;
- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- репетиционные помещения;
- помещения технических цехов;
- туалетные комнаты для работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- буфет для работников учреждения;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб должен работать в течение рабочего времени сотрудников учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

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

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

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

31. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

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

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и

охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

33. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;
- о дате, времени начала премьерного показа создаваемого или созданного спектакля;
- телефон для справок и консультаций.

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

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

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

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

38. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

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

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

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

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

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

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

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

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

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

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

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

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

54. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

55. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе | оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Свердловской области государственных работ.

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

59. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

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

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

61. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество концертов;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cg / Соб) (отч.) \times 100 - (Cg / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cg - количество спектаклей на гастролях;

$Соб.$ - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Св / Соб) (отч.) \times 100 - (Св / Соб) (предш.) \times 100$, где

$Св$ - количество спектаклей на выездах;

$Соб.$ - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(K3(отч.) / K3(предш.)) \times 100 - 100$, где:

$K3(отч.)$ - количество зрителей в отчетном году;

$K3(предш.)$ - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.) / M(опрош.) \times 100$, где:

$M(удов.)$ - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

$M(опрош.)$ - общее количество опрошенных потребителей услуг.

Приложение № 3
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 26.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА СПЕКТАКЛЕЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по организации показа спектаклей (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

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» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

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

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

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- постановление правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования и

удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по созданию спектаклей определяется жанром, формой спектаклей, а также местом проведения спектаклей:

6.1. Музыкальная комедия:

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

4) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

7) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;

- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

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

9. Результатом выполнения работы является показ спектакля в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

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

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

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

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

5) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае, если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трёх часов тридцати минут часов.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

9) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в июле календарного года.

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.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

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

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

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

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

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

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

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

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

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

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

- гардеробное помещение для работников учреждения;
- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- репетиционные помещения;
- помещения технических цехов;
- туалетные комнаты для зрителей и работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- буфет для работников учреждения;
- рекреационные зоны для зрителей и работников учреждения;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания работы в полном объеме и надлежащего качества.

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

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

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

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

31. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения

возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

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

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

33. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;
- репертуарная афиша учреждения на текущий и последующий месяцы;
- анонсы мероприятий;
- телефон для справок и консультаций.

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

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

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

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

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

38. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

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

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

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

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

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

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, видео-спектаклям (театральным постановкам), виртуальная справка;

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт выполнения государственных работ;

7) перечень выполняемых государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

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

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

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

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

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

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

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

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

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

54. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

55. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Свердловской области государственных работ.

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

59. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

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

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

61. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S - количество концертов;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Cg / Соб) (отч.) \times 100 - (Cg / Соб) (предш.) \times 100$, где

Cg - количество спектаклей на гастролях;

$Соб.$ - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Св / Соб) (отч.) \times 100 - (Св / Соб) (предш.) \times 100$, где

$Св$ - количество спектаклей на выездах;

$Соб.$ - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(K3(отч.) / K3(предш.)) \times 100 - 100$, где:

$K3(отч.)$ - количество зрителей в отчетном году;

$K3(предш.)$ - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.) / M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

Приложение № 4
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 15.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги – услуга по показу концертов и концертных программ (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывают учреждения:

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» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу концертов и концертных программ являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

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

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Государственная услуга оказывается в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и

развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги по показу концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

8) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на стационаре;

9) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на выезде;

10) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении) на гастролях;

11) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;

12) концерт оркестра (большие составы) на выезде;

13) концерт оркестра (большие составы) на гастролях;

14) сборный концерт на стационаре;

15) сборный концерт на выезде;

16) сборный концерт на гастролях;

17) концерт хора, капеллы на стационаре;

18) концерт хора, капеллы на выезде;

19) концерт хора, капеллы на гастролях;

20) концерт камерного оркестра на стационаре;

21) концерт камерного оркестра на выезде;

22) концерт камерного оркестра на гастролях;

23) концерт камерного ансамбля на стационаре;

24) концерт камерного ансамбля на выезде;

25) концерт камерного ансамбля на гастролях;

26) сольный концерт на стационаре;

27) сольный концерт на выезде;

28) сольный концерт на гастролях;

29) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;

30) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;

31) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе.

8. Государственные услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату государственных услуг учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

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

9. Социально не защищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может

оказывать государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утверждённому учреждением.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги:

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

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

9) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

10) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

11) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

12) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

13) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

14) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

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

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года;

11) 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.

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

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

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

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

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

15. Результатом оказания услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

16. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

17. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

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

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

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

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

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

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

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

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

24. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

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

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

40. Информирование потребителей услуги осуществляется:

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

электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

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

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

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

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

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

7) стандарт оказания услуги;

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

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт оказания услуг;

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

8) о проводимых мероприятиях;

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

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

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

1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;

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

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах: текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также принятием ими решений;

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

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

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

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

63. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества оказания государственной услуги являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kг / Коб) (отч.) \times 100 - (Kг / Коб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на гастролях;

Коб. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kв / Коб) (отч.) \times 100 - (Kв / Коб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на выездах;

Коб. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.)/KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

KЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

KЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.)/M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

Приложение № 5
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО СОЗДАНИЮ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по созданию концертов и концертных программ (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

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» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

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

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по созданию концертов и

концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

- 32) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении);
- 33) концерт оркестра (большие составы);
- 34) сборный концерт;
- 35) концерт хора, капеллы;
- 36) концерт камерного оркестра;
- 37) концерт камерного ансамбля;
- 38) сольный концерт;
- 39) концерт танцевально-хореографического коллектива.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;
- организацию и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение инвентаря;
- проведение текущего ремонт инвентаря, музыкальных инструментов;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

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

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

16) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

17) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

18) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

19) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

20) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

21) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

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

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года;

11) 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.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

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

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

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

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

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

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

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

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

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

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

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения и посетителей. В течение времени

выполнения учреждением государственной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

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

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

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

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

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

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

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

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

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

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

40. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

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

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

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

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

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

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

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

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

47. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами:

посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

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

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества работ.

54. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

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

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

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Свердловской области государственных работ.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

62. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

63. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Z_r - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(K_r / K_{об}) (отч.) \times 100 - (K_r / K_{об}) (предш.) \times 100$, где

K_r -количество концертов на гастролях;

$K_{об}$. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(K_v / K_{об}) (отч.) \times 100 - (K_v / K_{об}) (предш.) \times 100$, где

K_v -количество концертов на выездах;

$K_{об}$. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(K_3(отч.)/K_3(предш.)) \times 100 - 100$, где:

$K_3(отч.)$ - количество зрителей в отчетном году;

$K_3(предш.)$ - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.)/M(опрош.) \times 100$, где:

$M(удов.)$ - количество опрошенных, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы;

$M(опрош.)$ – общее количество опрошенных потребителей результата выполнения государственной работы.

Приложение № 6
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по организации показа концертов и концертных программ (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

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» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

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

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по организации показа концертов и

концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

- 40) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении);
- 41) концерт оркестра (большие составы);
- 42) сборный концерт;
- 43) концерт хора, капеллы;
- 44) концерт камерного оркестра;
- 45) концерт камерного ансамбля;
- 46) сольный концерт;
- 47) концерт танцевально-хореографического коллектива.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя организацию:

- привлечения и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечения художественного, артистического и иного приглашенного персонала;
- проведения репетиционного процесса;
- изготовления сценических постановочных средств, приобретения инвентаря;
- проведения текущего ремонт инвентаря, музыкальных инструментов;
- проведения общехозяйственных работ, в том числе содержания объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретения услуг связи, обслуживания инженерных сетей, приобретения транспортных услуг, повышения квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

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

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

23) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

24) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

25) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

26) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

27) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

28) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

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

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года;

11) 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.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

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

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

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

12. Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

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

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

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

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

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

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

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения и посетителей. В течение времени

выполнения учреждением государственной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

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

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

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

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

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

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

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

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

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

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

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

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

40. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

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

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

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

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

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

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

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

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

47. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами:

посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

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

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества работ.

54. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

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

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

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Свердловской области государственных работ.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

62. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

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

63. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: $(Zr / S) / M \times 100$, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kг / Kоб) (отч.) \times 100 - (Kг / Kоб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на гастролях;

Kоб. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

$(Kв / Kоб) (отч.) \times 100 - (Kв / Kоб) (предш.) \times 100$, где

Kг-количество концертов на выездах;

Kоб. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: $(KЗ(отч.)/KЗ(предш.)) \times 100 - 100$, где:

KЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

KЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: $M(удов.)/M(опрош.) \times 100$, где:

M (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы;

M (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей результата выполнения государственной работы.

Приложение № 7
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ УСЛУГ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги (работы) – Предоставление консультационных и методических услуг (далее – государственная услуга (работа)).

2. Государственную услугу (работу) оказывают учреждения:

- 1) ГБУК СО «Методический центр по художественному образованию»;
- 2) ГБПОУ СО «Уральский музыкальный колледж»;
- 3) ГБПОУ СО «Уральский хореографический колледж»;
- 4) ГАУК СО «Свердловский областной фильмофонд»;
- 5) ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей»;
- 6) ГБУК СО «Уральский военно-исторический музей»;
- 7) ГАУК СО «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
- 8) ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;
- 9) ГБУК СО «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;
- 10) ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека»;
- 11) ГБУК СО «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»;
- 2) ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной услуги (работы) являются муниципальные учреждения, государственные учреждения, юридические лица, физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Оказание государственной услуги (работы) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги (работы):

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ)

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

5. Государственная услуга (работа) оказывается в целях оказания методической поддержки образовательным учреждениям в области культуры и искусства, учреждениям культуры, их руководителям и сотрудникам.

6. Содержание государственной услуги (работы) по предоставлению консультационных и методических услуг.

6.1. Государственная услуга (работа) оказывается в следующих сферах деятельности:

1) «Образование и наука» – ГБУК СО «Методический центр по художественному образованию», ГБПОУ СО «Уральский музыкальный колледж», ГБПОУ СО «Уральский хореографический колледж»;

2) «Культура, кинематография, архивное дело» – ГАУК СО «Свердловский областной фильмофонд», ГАУК СО «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского», ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и юношества», ГБУК СО «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»; ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека», ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей», ГБУК СО «Уральский военно-исторический музей»; ГБУК СО «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»; ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества»..

6.2. Государственная услуга (работа) оказывается в формах:

1) проведения методических мероприятий (консультаций, открытых уроков, мастер-классов, семинаров, лекций, докладов,) (далее – методических мероприятий);

2) подготовки методических материалов;

3) подготовки экспертных оценок и (или) заключений.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

7. Предоставление государственной услуги (работы) осуществляется на бесплатной основе.

8. Предельные цены на оплату государственных услуг (работ) учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

9. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (работы).

9.1. Оказание государственной услуги (работы) в форме проведения методических мероприятий:

1) методические мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети «интернет»;

2) проведение методических мероприятий осуществляется по графику, утвержденному учреждением;

3) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 7 дней до проведения;

4) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

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

6) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

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

8) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

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

10) общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 4,5 часов;

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

12) объявленное методическое мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

9.2. Оказание государственной услуги (работы) в форме подготовки методических материалов:

1) срок подготовки методических материалов должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием услуги (работы);

2) потребителю могут быть предложены ранее подготовленные методические материалы с учетом их актуальности и интереса потребителя;

3) методические материалы могут быть представлены в бумажном и (или) электронном виде, состоять из текстовых (в том числе нотных) материалов, видео- и аудиоматериалов, иллюстративных материалов.

9.3. Оказание государственной услуги (работы) в форме подготовки экспертных оценок и (или) заключений:

1) срок подготовки экспертных оценок и (или) заключений должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием услуги (работы);

2) для подготовки экспертных оценок и (или) заключений учреждение может привлекать сторонних специалистов и (или) экспертов в соответствующей сфере;

3) заверенные подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения экспертные оценки и (или) заключения предоставляются потребителю в бумажном виде на бланке учреждения;

4) учреждение вправе хранить копии выданных экспертных оценок и (или) заключений.

10. Потребителю может быть отказано в получении услуги (работы) в следующих случаях:

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

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

3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

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

11. Результатом оказания услуги (работы) является посещение потребителем методического мероприятия, получение методических материалов, экспертной оценки и (или) заключения.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

12. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

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

15. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-

технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

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

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

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

- гардеробное помещение для посетителей;
- конференц-зал или аудитория для совещаний;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги (работы) учреждением.

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

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

20. Для качественного предоставления государственной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

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

21. Для оказания качественных услуг (работ) учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

25. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

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

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

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

требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

33. Информирование потребителей услуги (работы) осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;
- 4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;
- 5) по телефону;
- 6) при личном посещении учреждения.

34. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

7) стандарт оказания услуги;

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

9) о проводимых мероприятиях;

10) онлайн-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка и т.д.;

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

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

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

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

37. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

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

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

38. Информирование о порядке предоставления услуги (работы)

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

39. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, оказывающего услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

43. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу (работу).

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

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

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений

настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы).

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества оказания услуг (работ).

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

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

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

49. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

50. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (работ).

51. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

52. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой

проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги (работы), установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги (работы).

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

54. Мнения потребителей услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

55. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

56. Показателями объема (качества) оказания услуги (работы) являются:

- 1) количество отчетов, составленных по результатам работы (штука);
- 2) количество отчетов, составленных по результатам работы (лист печатный);

- 3) количество разработанных документов (штука);
- 4) количество разработанных документов (лист печатный);
- 5) количество проведенных консультаций (штука);
- 6) количество проведенных консультаций (человеко-день);
- 7) количество проведенных консультаций (час).

Приложение № 8
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
ПО АДМИНИСТРАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги (работы) – Административное обеспечение деятельности организаций (далее – государственная услуга (работа)).
2. Государственную услугу (работу) оказывают учреждения:
 - 1) ГБУК СО «Методический центр по художественному образованию»;
 - 2) ГБПОУ СО «Уральский музыкальный колледж»;
 - 3) ГАУК СО «Свердловский областной фильмофонд»;
 - 5) ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей»;
 - 6) ГАУК СО «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
 - 7) ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;
 - 8) ГБУК СО «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;
 - 9) ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека»;
 - 10) ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества»;
 - 11) ГБУК СО «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной услуги (работы) являются органы местного самоуправления, органы государственной власти.

4. Оказание государственной услуги (работы) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги (работы):

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ)

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

5. Государственная услуга (работа) оказывается в целях информационно-аналитического сопровождения деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, осуществляющих полномочия учредителя в отношении образовательных учреждений в области культуры и искусства, учреждений культуры.

6. Содержание государственной услуги (работы) по административному обеспечению деятельности организаций.

6.1. Государственная услуга (работа) в сфере образования и науки оказывается ГБУК СО «Методический центр по художественному образованию» в следующих формах:

- 1) проведение анализа;
- 2) сбор и обработка статистической информации;
- 3) проведение экспертизы;
- 4) информационно-аналитическое обеспечение;
- 5) проведение мониторинга.

6.2. Государственная услуга (работа) в сфере образования и науки оказывается ГБПОУ СО «Уральский музыкальный колледж» в форме информационно-аналитического обеспечения.

6.3. Государственная услуга (работа) в сфере культуры, кинематографии, архивного дела оказывается ГАУК СО «Свердловский областной фильмофонд» в форме сбора и обработки статистической информации.

6.4. Государственная услуга (работа) в библиотечной сфере оказывается ГАУК СО «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского», ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и юношества», ГБУК СО «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»; ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека» в форме сбора и обработки статистической информации и информационно-аналитического обеспечения.

6.5. Государственная услуга (работа) в музейной сфере оказывается ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей» в форме сбора и обработки статистической информации и информационно-аналитического обеспечения.

6.6. Государственная услуга (работа) в культурно-досуговой сфере оказывается ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества», ГБУК СО «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала».

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

7. Предоставление государственной услуги (работы) осуществляется на бесплатной основе.

8. Предельные цены на оплату государственных услуг (работ) учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

9. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (работы).

9.1. Оказание государственной услуги (работы) в форме проведения анализа:

1) учреждение проводит анализ в соответствии с графиком, утвержденным учреждением, или по запросу потребителя;

2) срок проведения анализа должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием услуги (работы), если иной срок не установлен в запросе потребителя;

3) срок, установленный с запросе потребителя, не может быть менее 5 рабочих дней;

4) в запросе потребителя должны быть четко обозначены цель, объект и предмет анализа;

5) для проведения анализа учреждение может привлекать сторонних специалистов и (или) экспертов в соответствующей сфере;

6) результаты анализа заверяются подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения и предоставляются потребителю в бумажном и электронном виде на бланке учреждения;

7) учреждение вправе хранить копии выданных результатов анализа.

9.2. Оказание государственной услуги (работы) в форме сбора и обработки статистической информации:

1) сбор и обработка статистической информации по форме федерального статистического наблюдения № 1-ДМШ «Сведения о детской музыкальной, художественной, хореографической школе и школе искусств» осуществляется в соответствии со сроками, установленными приказом Росстата от 15.07.2011 № 324 «Об утверждении статистического инструментария для организации Минкультуры России федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры»;

2) сбор и обработка статистической информации по форме федерального статистического наблюдения № К-2РИК «Сведения о наличии и эксплуатации киноустановок» осуществляется в соответствии со сроками, установленными Постановлением Росстата от 11.07.2005 № 43 «Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультуры статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии»;

3) сводные сведения по результатам сбора и обработки статистической информации заверяются подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения и предоставляются потребителю в бумажном и электронном виде.

9.3. Оказание государственной услуги (работы) в форме проведения экспертизы:

1) учреждение проводит экспертизу в соответствии с графиком, утвержденным учреждением, или по запросу потребителя;

2) срок проведения экспертизы должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием услуги (работы), если иной срок не установлен в запросе потребителя;

3) срок, установленный с запросе потребителя, не может быть менее 5 рабочих дней;

4) в запросе потребителя должны быть четко обозначены цель, объект и предмет экспертизы;

5) для проведения экспертизы учреждение может привлекать сторонних специалистов и (или) экспертов в соответствующей сфере;

6) результаты экспертизы заверяются подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения и предоставляются потребителю в бумажном и электронном виде на бланке учреждения;

7) учреждение вправе хранить копии выданных результатов экспертизы.

9.4. Оказание государственной услуги (работы) в форме информационно-аналитического обеспечения:

1) учреждение готовит информационно-аналитические материалы в соответствии с графиком, утвержденным учреждением, или по запросу потребителя;

2) учреждение само определяет сроки подготовки информационно-аналитических материалов, если иное не установлено в запросе потребителя;

3) срок, установленный с запросе потребителя, не может быть менее 5 рабочих дней;

4) потребителю могут быть предложены ранее подготовленные информационно-аналитические материалы с учетом их актуальности и интереса потребителя;

5) информационно-аналитические материалы могут быть представлены в бумажном и (или) электронном виде, состоять из текстовых (в том числе нотных) материалов, видео- и аудиоматериалов, иллюстративных материалов;

6) учреждение вправе хранить копии информационно-аналитических материалов и публиковать их, в том числе в сети Интернет.

9.5. Оказание государственной услуги (работы) в форме проведения мониторинга:

1) учреждение проводит анализ в соответствии с графиком, утвержденным учреждением, или по запросу потребителя;

2) срок проведения мониторинга должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием услуги (работы), если иной срок не установлен в запросе потребителя;

3) срок, установленный с запросе потребителя, не может быть менее 5 рабочих дней;

4) в запросе потребителя должны быть четко обозначены цель, объект и предмет мониторинга;

5) для проведения мониторинга учреждение может привлекать сторонних специалистов и (или) экспертов в соответствующей сфере;

6) результаты мониторинга заверяются подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения и предоставляются потребителю в бумажном и электронном виде на бланке учреждения;

7) учреждение вправе хранить копии выданных результатов экспертизы.

10. Потребителю может быть отказано в получении услуги (работы) в следующих случаях:

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

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

3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

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

11. Результатом оказания услуги (работы) является получение потребителем результатов анализа, экспертизы, мониторинга, сводной статистической информации, информационно-аналитических материалов.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

12. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

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

15. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической

безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

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

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

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

- гардеробное помещение для посетителей;
- конференц-зал или аудитория для совещаний;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги (работы) учреждением.

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

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

20. Для качественного предоставления государственной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

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

21. Для оказания качественных услуг (работ) учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

25. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

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

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

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение

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

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

33. Информирование потребителей услуги (работы) осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;
- 4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;
- 5) по телефону;
- 6) при личном посещении учреждения.

34. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт оказания услуги;
- 8) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) онлайн-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка и т.д.;
- 11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

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

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

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

37. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом

в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

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

39. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, оказывающего услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

43. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу (работу).

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

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

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы).

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества оказания услуг (работ).

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

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

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

49. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

50. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (работ).

51. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

52. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

54. Мнения потребителей услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

55. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

56. Показателями объема (качества) оказания услуги (работы) являются:

8) количество отчетов, составленных по результатам работы (штука);

9) количество отчетов, составленных по результатам работы (лист печатный).

Приложение № 9
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги (работы) – Организация мероприятий (далее – государственная услуга (работа)).
2. Государственную услугу (работу) оказывают учреждения:
 - 1) ГБУК СО «Методический центр по художественному образованию»;
 - 2) ГАУК СО «Свердловский областной фильмофонд»;
 - 3) ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей»;
 - 4) ГБУК СО «Уральский военно-исторический музей»;
 - 5) ГАУК СО «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»;
 - 6) ГАУК СО «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;
 - 7) ГБУК СО «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»;
 - 8) ГБУК СО «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;
 - 9) ГБУК СО «Ирбитский государственный музей мотоциклов»;
 - 10) ГБУК СО «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства им. И.Д. Самойлова»;
 - 11) ГАУК СО «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
 - 12) ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;
 - 13) ГБУК СО «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;
 - 14) ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека»;
 - 15) ГБУК СО «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»;
- 2) ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной услуги (работы) являются юридические лица и физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Оказание государственной услуги (работы) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги (работы):

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральный Закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области».
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);
- постановление правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 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».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ)

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

5. Государственная услуга (работа) оказывается в целях повышения уровня профессиональной культуры, педагогического мастерства преподавателей детских школ искусств, распространения лучших образовательных технологий в сфере искусства, выявления талантливых детей и молодёжи, совершенствования профессиональных навыков музыкального исполнительства и художественного творчества, формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги (работы) по организации мероприятий.

6.1. Виды мероприятий, организуемых ГБУК СО «Методический центр по художественному образованию»:

- 1) конкурсы, смотры;
- 2) конференции, семинары;
- 3) фестивали.

6.2. Виды мероприятий, организуемых ГАУК СО «Свердловский областной фильмофонд» в сфере культуры, кинематографии, архивного дела:

- 1) конкурсы, смотры;
- 2) фестивали.

6.3. Виды мероприятий, организуемых ГАУК СО «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского», ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и юношества», ГБУК СО «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»; ГБУК СО «Свердловская областная межнациональная библиотека» в сфере культуры, кинематографии, архивного дела:

- 1) конкурсы, смотры;
- 2) конференции, семинары;
- 3) фестивали

4) и другие.

6.4. Виды мероприятий, организуемых ГАУК СО «Свердловский областной краеведческий музей», ГБУК СО «Уральский военно-исторический музей», ГАУК СО «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства», ГАУК СО «Невьянский государственный историко-архитектурный музей», ГБУК СО «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник», ГБУК СО «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств», ГБУК СО «Ирбитский государственный музей мотоциклов», ГБУК СО «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства им. И.Д. Самойлова» в сфере культуры, кинематографии, архивного дела:

- 1) конкурсы;
- 2) конференции, семинары;
- 3) фестивали
- 4) и другие.

6.5. Виды мероприятий, организуемых ГБУК СО «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»; ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества» в сфере культуры, кинематографии, архивного дела:

- 1) конкурсы, смотры;
- 2) конференции, семинары;
- 3) фестивали
- 4) и другие.

6.6. Место проведения мероприятий: по месту расположения организации (в Свердловской области).

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

7. Предоставление государственной услуги (работы) осуществляется на бесплатной основе.

8. Предельные цены на оплату государственных услуг (работ) учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

9. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (работы).

13) мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети «интернет»;

14) проведение мероприятий осуществляется по графику, утвержденному учреждением или Министерством;

15) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 7 дней до проведения;

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

17) доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

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

19) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

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

21) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

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

23) общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 5 часов;

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

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

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

10. Потребителю может быть отказано в получении услуги (работы) в следующих случаях:

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

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

3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

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

11. Результатом оказания услуги (работы) является участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

12. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

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

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

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

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

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

- гардеробное помещение для посетителей;
- конференц-зал или аудитория для совещаний;
- концертный зал;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги (работы) учреждением.

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

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

20. Для качественного предоставления государственной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

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

21. Для оказания качественных услуг (работ) учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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

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

25. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

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

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

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

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

33. Информирование потребителей услуги (работы) осуществляется:

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

34. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

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

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

(с указанием стоимости услуг).

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

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

37. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

39. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, оказывающего услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

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

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

- 1) об учреждении, его ресурсах;
- 2) об услугах и работах учреждения;

- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

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

44. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу (работу).

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

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

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы).

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества оказания услуг (работ).

47. В целях улучшения качества государственной услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические

опросы (анкетирование) потребителей услуг (работ) для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги (работы).

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

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

50. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

51. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (работ).

52. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

53. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

55. Мнения потребителей услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

56. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

57. Показателями объема (качества) оказания услуги (работы) являются:

- 10) количество участников мероприятий (человек);
- 11) количество проведенных мероприятий (штука);
- 12) количество проведенных мероприятий (человеко-день);
- 13) количество проведенных мероприятий (час).

Приложение № 10
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРОКАТУ КИНО И ВИДЕОФИЛЬМОВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги - услуга по прокату кино-видеофильмов (далее-государственная услуга).

2. Государственную услугу выполняет учреждение:
государственное автономное учреждение культуры Свердловской области
«Свердловский областной фильмофонд».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной услуги по прокату кино- видеофильмов являются юридические лица, осуществляющие показ фильма.

4. Выполнение государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

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

– Федеральный закон от 22.08.1996 №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

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

- + Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- + Федеральным закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- + Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- + Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- + Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- + Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- + Федеральный закон от 30.12.2009 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- + Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- + Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2010 № 837 «О функционировании единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показе фильмов в кинотеатрах»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 №1264 «Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения»;
- + Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- + Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- + Устав государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский областной кинофонд».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. В составе государственной услуги по прокату кино- видеофильмов выделяются следующие направления деятельности:

1) прокат художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца (далее – прокат кино- и видеофильмов).

6. В процессе осуществления деятельности по показу кино- и видеофильмов учреждение осуществляет следующие мероприятия:

- 1) приобретение имущественных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий;
- 2) учет, ведение тематического каталога фильмов областного фильмофонда;
- 3) тиражирование фильмов и изготовление киноматериалов (при наличии лицензионного договора с правообладателем фильма);
- 4) прокат кинофильмов (распространение фильма в любой форме и любыми способами) путем передачи права использования результата интеллектуальной деятельности в целях публичной демонстрации киновидеофильмов;
- 5) доставка киновидеофильмов до демонстратора фильма;
- 6) проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам кинообслуживания на территории Свердловской области;
- 7) издание рекламных, информационно-методических и репертуарных сборников и их распространение.

7. Предоставление в прокат кино- и видеофильмов осуществляется за плату, за исключением проката кино- и видеофильмов социальной и профилактической направленности, осуществляемого на бесплатной основе.

Цены на платные услуги устанавливаются учреждением самостоятельно.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8. Государственная услуга реализуется в целях развития кинематографического потенциала области, удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве.

9. Прокат кино- и видеофильмов осуществляется в соответствии с договором на оказание услуг по организации киновидеопоказа и репертуарным планом проката кинофильмов.

10. Для получения государственной услуги по прокату кино- и видеофильмов, необходимо оформить заявку на выдачу кино-, видеофильмов в прокат.

11. В рамках предоставления услуги может осуществляться доставка кино-, видеофильмов до потребителя.

Доставка осуществляется на платной основе.

Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги по прокату кино-, видеофильмов в следующих случаях:

- 1) запрос потребителя противоречит нормам авторского права;
- 2) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 3) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей.

12. Результатом предоставления услуги является предоставление из фильмофонда в прокат потребителям кино-, видеофильмов.

13. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам кинообслуживания на территории Свердловской области

осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальные информационные мероприятия (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Учреждение, оказывающее услугу должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

15. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

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

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

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

В составе помещений учреждения выделяются:

помещения для хранения и реставрации фильмофонда;

зрительные залы;

фойе;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды посетителей;

санузел для посетителей и работников Учреждения, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

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

Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: кинопроекционным, видеопроекционным и звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта фильмокопий, а также выдачи в прокат фильмокопий государственного фильмофонда; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

17. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление государственного фильмофонда, специальных технических средств для киноvideопоказа, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

18. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и

предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс, зрительного зала и гардероба для посетителей.

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

Информация о проводимых киносеансах в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющихся возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр киноvideофильмов;
- о дате, времени начала и продолжительности киносеансов;
- о ценах на кинобилеты;
- о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;
- о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;
- о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы;
- телефон для справок и консультаций.

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

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

22. Информирование потребителей услуги осуществляется:

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

- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

23. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

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

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

25. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

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

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

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

28. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

40. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

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

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

44. Потребитель услуги имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

45. Потребитель услуги, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

46. Потребитель услуги вправе обратиться с жалобой в адрес руководителя учреждения, предоставляющего услугу, либо в адрес Министерства.

Жалобы на действия (бездействие) и решения работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены руководителю учреждения, оказывающему государственную услугу.

Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, учреждения, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены в Министерство.

47. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

48. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

49. Жалобу в письменной форме можно направить в адрес Министерства:

1) по почте на адрес Министерства: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или воспользоваться официальным Интернет-сайтом Министерства www.mkso.ru, раздел «Обратная связь». В этом случае документы, подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство в кабинет № (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

50. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

51. Порядок подачи и рассмотрения жалоб потребителей услуг в учреждении, предоставляющем услугу, устанавливается приказом учреждения, с учетом требований настоящей главы и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

52. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, предоставляющее услугу подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

53. В Министерстве и учреждении, предоставляющем услугу определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

54. В Министерстве и в учреждении, предоставляющем услугу должен быть организован личный прием заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Министерства устанавливается приказом Министерства и размещается на официальном сайте Министерства и информационном стенде.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами учреждения устанавливается приказом учреждения и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

55. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

56. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный

центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

57. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

58. Жалоба, поступившая в Министерство и учреждение, предоставляющее услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностными лицами, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (жалобы), срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

59. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Министерства или должностного лица учреждения, предоставляющего услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

60. Министерство или учреждение, предоставляющего услугу вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

61. Министерство или учреждение, предоставляющего услугу отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

62. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб должны по результатам изучения доводов и документов (при наличии) их подтверждающих, обязан принять меры по установлению фактов наличия или отсутствия нарушения прав заявителя, должностных лиц, виновных в их нарушении, осуществить комплекс мер, направленных на устранение и

недопущение подобных фактов (провести контрольные мероприятия (проверку и/или служебное расследование).

63. По результатам осуществленных контрольных мероприятий Министерство (учреждение, предоставляющее услуг):

- 1) готовит по итогам проверки соответствующий акт проверки, в котором отражаются результаты проверки фактов, изложенных в жалобе, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;
- 2) принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы;
- 3) если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги;
- 4) не позднее дня, следующего за днем принятия решения направляется заявителю, в письменной форме ответ о результатах рассмотрения жалобы.

64. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

65. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

66. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

РАЗДЕЛ 5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

67. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование,

анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

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

68. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

69. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысившего квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 11
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ КИНО И ВИДЕОФИЛЬМОВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги - услуга по показу кино-видеофильмов (далее-государственная услуга).

2. Государственную услугу выполняет учреждение:
государственное автономное учреждение культуры Свердловской области
«Свердловский областной кинофонд».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу кино- видеофильмов являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства.

4. Выполнение государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

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

– Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2010 № 837 «О функционировании единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показе фильмов в кинотеатрах»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 № 1264 «Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- Устав государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский областной кинофонд».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. В составе государственной услуги показу кино- видеофильмов выделяются следующие направления деятельности:

1) показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца (далее – показ кино- и видеофильмов).

6. В процессе осуществления деятельности по показу кино- и видеофильмов учреждение осуществляет следующие мероприятия:

- 1) проведение кинофестивалей, кинофорумов;
- 2) организация кинопремьер и творческих встреч с создателями фильмов;
- 3) показ кинофильмов;

7. Показ кино- и видеофильмов осуществляется как на стационаре, а также путем выездных мероприятий.

8. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной, частично платной и бесплатной основе.

На бесплатной основе осуществляется показ кино- и видеофильмов социальной и профилактической направленности.

Цены на платные услуги устанавливаются учреждением самостоятельно.

При предоставлении услуги учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

9. Государственная услуга реализуется в целях развития кинематографического потенциала области, удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве.

10. Для получения услуги по показу кино-, видеофильмов потребитель должен лично обратиться в учреждение, осуществляющее показ кино-, видеофильмов согласно расписанию.

11. Показ кино-, видеофильмов начинается не ранее 8.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов.

Киносеансы для детей должны проводиться в дневное время.

12. В случае если услуга по показу кино-, видеофильмов является платной, частично платной потребителю необходимо оплатить в кассе учреждения стоимость услуги и предъявить сотруднику, отвечающему за допуск в кинозал, документ, подтверждающий факт оплаты.

Продажа билетов на текущий киносеанс начинается не позднее, чем за 30 минут до начала киносеанса. Учреждение может организовывать предварительную продажу билетов.

Неиспользованный входной билет на посещение киносеанса, мероприятия утрачивает действительность по истечении мероприятия и замене, возврату не подлежит. Входной билет на киносеанс, мероприятие может быть сдан в кассу Учреждения не позднее чем за 30 минут до начала мероприятия/киносеанса с возвратом 100% стоимости. Возврат билетов позднее 30 минут до начала киносеанса, мероприятия не допускается.

Для организации бесплатного (благотворительного) посещения мероприятий учреждения отдельными категориями потребителей организации, предприятия, учреждения различных форм собственности и ведомственной принадлежности могут, по наличному или безналичному расчету, оплатить услуги Учреждения.

Руководство Учреждения согласно количественной заявке и сумме оплаты

услуг предоставляет заказчику бесплатного (благотворительного) оказания услуг бланки строгой отчетности или приглашения для указанной категории Посетителей

13. Для обеспечения безопасности Посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению Учреждения не допускаются.

14. Объявленный в программе кино видеофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе кинозрителей.

15. Продолжительность киносеанса устанавливается с учетом продолжительности киновидеофильма.

16. Замена киновидеофильма в программе планируемого репертуара или отмена киносеанса допускаются в случае порчи или утери киновидеофильма, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

17. Посетителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги по показу кино-, видеофильмов в следующих случаях:

- 1) отсутствие билетов на проводимое мероприятие;
- 2) установление возрастных ограничений;
- 3) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 4) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей.

18. Результатом предоставления государственной услуги по показу кино-, видеофильмов является показ кино-, видеофильмов.

19. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам кинообслуживания на территории Свердловской области осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальные информационные мероприятия (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

20. Учреждение, оказывающее услугу должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

21. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

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

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

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

В составе помещений учреждения выделяются:

помещения для хранения и реставрации фильмофонда;

зрительные залы;

фойе;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды посетителей;

санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

Помещения, в том числе кинозалы, предоставляемые кинозрелищными

учреждениями для организации и проведения киномероприятий, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Кинозалы должны размещаться в специально предназначенных зданиях или помещениях, доступных для населения.

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

Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: кинопроекционным, видеопроекционным и звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта фильмокопий; автоматизированной системой продажи кинобилетов; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

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

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

24. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс, зрительного зала и гардероба для посетителей.

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

Информация о проводимых киносеансах в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;
- о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющих возрастных ограничений допуска зрительской аудитории на просмотр киноvideофильмов;
- о дате, времени начала и продолжительности киносеансов;
- о ценах на кинобилеты;
- о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;
- о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;
- о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы;
- телефон для справок и консультаций.

27. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых киносеансах должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала киносеансов.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

28. Информирование потребителей услуги осуществляется:

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

29. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

7) стандарт предоставления услуги;

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

9) о проводимых киносеансах;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

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

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт предоставления услуги;

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

8) о проводимых киносеансах;

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

31. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

32. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

1) о проводимых киносеансах;

2) и т.д.

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

1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

34. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

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

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

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

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

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

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

45. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

46. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

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

47. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

48. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

50. Потребитель услуги имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

51. Потребитель услуги, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

52. Потребитель услуги вправе обратиться с жалобой в адрес руководителя учреждения, предоставляющего услугу, либо в адрес Министерства.

Жалобы на действия (бездействие) и решения работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены руководителю учреждения, оказывающему государственную услугу.

Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, учреждения, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены в Министерство.

53. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

54. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

55. Жалобу в письменной форме можно направить в адрес Министерства:

1) по почте на адрес Министерства: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или воспользоваться официальным Интернет-сайтом Министерства www.mkso.ru, раздел «Обратная связь». В этом случае документы, подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство в кабинет № (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

56. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

57. Порядок подачи и рассмотрения жалоб потребителей услуг в учреждении, предоставляющем услугу, устанавливается приказом учреждения, с учетом требований настоящей главы и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

58. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, предоставляющее услугу подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

59. В Министерстве и учреждении, предоставляющем услугу определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

60. В Министерстве и в учреждении, предоставляющем услугу должен быть организован личный прием заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Министерства устанавливается приказом Министерства и размещается на официальном сайте Министерства и информационном стенде.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами учреждения устанавливается приказом учреждения и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

61. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

62. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

63. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

64. Жалоба, поступившая в Министерство и учреждение, предоставляющее услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностными лицами, наделенным

полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (жалобы), срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

65. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Министерства или должностного лица учреждения, предоставляющего услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

66. Министерство или учреждение, предоставляющего услугу вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

67. Министерство или учреждение, предоставляющего услугу отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

68. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб должны по результатам изучения доводов и документов (при наличии) их подтверждающих, обязан принять меры по установлению фактов наличия или отсутствия нарушения прав заявителя, должностных лиц, виновных в их нарушении, осуществить комплекс мер, направленных на устранение и недопущение подобных фактов (провести контрольные мероприятия (проверку и/или служебное расследование).

69. По результатам осуществленных контрольных мероприятий Министерство (учреждение, предоставляющее услугу):

- 1) готовит по итогам проверки соответствующий акт проверки, в котором отражаются результаты проверки фактов, изложенных в жалобе, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;
- 2) принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы;

3) если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги;

4) не позднее дня, следующего за днем принятия решения направляется заявителю, в письменной форме ответ о результатах рассмотрения жалобы.

70. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

71. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

72. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

РАЗДЕЛ 5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

73. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

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

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

74. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

75. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысившего квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 12
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 15.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ, УЧЁТУ И СОХРАНЕНИЮ ФИЛЬМОФОНДА

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы - работа по формированию, учету и сохранению фильмофонда (далее-государственная работа).

2. Государственную работу выполняет учреждение:
государственное автономное учреждение культуры Свердловской области
«Свердловский областной фильмофонд».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества. Потребителями государственной услуги по прокату кино- видеофильмов являются юридические лица, осуществляющие показ фильма.

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

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

– Федеральный закон от 22.08.1996 №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2010 № 837 «О функционировании единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показе фильмов в кинозалах»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 №1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- Устав государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский областной фильмофонд».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. В составе государственной работы по формированию, учету и сохранению фильмофонда выделяются следующие направления деятельности:

1) приобретение, хранение и восстановление художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и

видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца.

6. В процессе осуществления деятельности по формированию, учету и сохранению фильмофонда учреждение осуществляет следующие мероприятия:

1) пополнение фильмофонда путем приобретения имущественных, авторских и смежных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий российского и зарубежного производства;

2) учет, ведение тематического каталога фильмов областного фильмофонда;

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

4) продление сроков эксплуатации фильмокопий: ремонт и восстановление фильмокопий, в том числе проведение сложного капитального ремонта, реставрации фотослоя черно-белых и цветных фильмокопий в соответствии с установленными режимами обработки, определение степени деформации основы черно-белых и цветных фильмокопий и ее реставрация, определение наличия и вида защитно-реставрационных покрытий основы и фотослоя фильмокопий, нанесение защитного покрытия, выбор методов, рецептуры и режимов реставрации фотослоя и основы черно-белых и цветных фильмокопий, подготовка и снятие эмульсионного слоя с технически изношенных фильмокопий на эмульсионно-смывочных машинах, чистка фильмокопий на фильмоочистительной машине и антистатическая обработка фильмокопий, приготовление рабочих растворов для реставрации и чистки, контроль за прохождением фильмокопий в реставрационной, фильмоочистительной, эмульсионно-смывочной и других машинах, за состоянием поверхности прошедших обработку фильмокопий, соблюдением последовательности технологических операций, режимов и концентраций растворов.

5) устранение неисправностей в работе реставрационной, фильмоочистительной, эмульсионно-смывочной и других машин и регулировка отдельных их узлов, проведение технических осмотров машин.

6) списание фильмокопий из действующего фонда;

7) проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам хранения и восстановления художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации на территории Свердловской области;

8) издание рекламных, информационно-методических сборников и их распространение.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7. Государственная работа реализуется в целях развития кинематографического потенциала области, удовлетворения и формирования духовных потребностей населения в кинематографическом искусстве.

8. Государственная работа по формированию, учету и сохранению фильмофонда осуществляется по мере необходимости в соответствии с договором

на оказание услуг по организации киноvideопоказа и репертуарным планом проката кинофильмов.

9. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

10. Выполнение государственной работы включает в себя:

- заключение договора на приобретение результата имущественных, авторских и смежных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий российского и зарубежного производства;
- привлечение и оплату труда технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечение технического и иного приглашенного персонала;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;
- проведение текущего ремонт и восстановление фильмокопий, в том числе с проведение сложного капитального ремонта, реставрации фотослоя черно-белых и цветных фильмокопий в соответствии с установленными режимами обработки, определение степени деформации основы черно-белых и цветных фильмокопий и ее реставрация, определение наличия и вида защитно-реставрационных покрытий основы и фотослоя фильмокопий, нанесение защитного покрытия, выбор методов, рецептуры и режимов реставрации фотослоя и основы черно-белых и цветных фильмокопий, подготовка и снятие эмульсионного слоя с технически изношенных фильмокопий на эмульсионно-смывочных машинах, чистка фильмокопий на фильмоочистительной машине и антистатическая обработка фильмокопий, приготовление рабочих растворов для реставрации и чистки, контроль за прохождением фильмокопий в реставрационной, фильмоочистительной, эмульсионно-смывочной и других машинах, за состоянием поверхности прошедших обработку фильмокопий, соблюдением последовательности технологических операций, режимов и концентраций растворов.
- устранение неисправностей в работе реставрационной, фильмоочистительной, эмульсионно-смывочной и других машин и регулировка отдельных их узлов, проведение технических осмотров машин;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

11. Результатом выполнения работы является приобретение, хранение и восстановление художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца.

12. Требования к результату выполнения государственной работы:

1) наличие договора на приобретение результата имущественных, авторских и смежных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий российского и зарубежного производства;

2) наличие удовлетворяющего потребности в кинематографическом искусстве населения Свердловской области фонда художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца;

3) предоставление из фильмофонда в прокат потребителям кино-, видеофильмов российского и зарубежного производства

13. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам хранения и восстановления художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации на территории Свердловской области осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальные информационные мероприятия (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

14. Учреждение, оказывающее услугу должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-

пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

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

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

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

В составе помещений учреждения выделяются:

помещения для хранения и реставрации фильмофонда;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды работников Учреждения;

санузел для работников Учреждения, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

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

Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: кинопроекционным, видеопроекционным и звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта фильмокопий, а также выдачи в прокат фильмокопий государственного фильмофонда; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

17. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление государственного фильмофонда, специальных технических средств для киноvideопоказа, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

18. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

20. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых видах государственных работ в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;
- о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющих возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр киноvideофильмов;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

21. Информирование потребителей услуги осуществляется:

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

22. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

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

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

7) стандарт выполнения работы;

8) перечень выполняемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

10) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

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

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

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

6) стандарт выполнения работы;

7) перечень выполняемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

8) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

24. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

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

1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

26. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

30. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

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

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

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

недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

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

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

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества работ.

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

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

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

37. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

38. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственных работ государственными учреждениями Свердловской области.

39. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

40. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

42. Потребитель работы имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе выполнения государственной работы.

43. Потребитель работы, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

44. Потребитель работы вправе обратиться с жалобой в адрес руководителя учреждения, выполняющего работу, либо в адрес Министерства.

Жалобы на действия (бездействие) и решения работников учреждений, участвующих в выполнении государственной работы, могут быть направлены руководителю учреждения, выполняющему государственную работу.

Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, учреждения, принимающих участие в выполнении государственной работы, могут быть направлены в Министерство.

45. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

46. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющими работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

47. Жалобу в письменной форме можно направить в адрес Министерства:

1) по почте на адрес Министерства: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или воспользоваться официальным Интернет-сайтом Министерства www.mkso.ru, раздел «Обратная связь». В этом случае документы, подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство в кабинет № 4 (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

48. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

49. Порядок подачи и рассмотрения жалоб потребителей услуг в учреждении, предоставляющем услугу, устанавливается приказом учреждения, с учетом требований настоящей главы и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

50. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, предоставляющее услугу подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

51. В Министерстве и учреждении, выполняющем работу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

52. В Министерстве и в учреждении, выполняющем работу, должен быть организован личный прием заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Министерства устанавливается приказом Министерства и размещается на официальном сайте Министерства и информационном стенде.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами учреждения устанавливается приказом учреждения и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

53. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

54. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

55. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

56. Жалоба, поступившая в Министерство и учреждение, выполняющее работу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностными лицами, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (жалобы), срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть

продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

57. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Министерства или должностного лица учреждения, выполняющего работу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

58. Министерство или учреждение, выполняющее работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

59. Министерство или учреждение, предоставляющего услугу отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

60. Должностные лицами, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб должны по результатам изучения доводов и документов (при наличии) их подтверждающих, обязан принять меры по установлению фактов наличия или отсутствия нарушения прав заявителя, должностных лиц, виновных в их нарушении, осуществить комплекс мер, направленных на устранение и недопущение подобных фактов (провести контрольные мероприятия (проверку и/или служебное расследование).

61. По результатам осуществленных контрольных мероприятий Министерство (учреждение, выполняющее работу):

- 1) готовит по итогам проверки соответствующий акт проверки, в котором отражаются результаты проверки фактов, изложенных в жалобе, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;
- 2) принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы;
- 3) если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе выполнения государственной работы;

4) не позднее дня, следующего за днем принятия решения направляется заявителю, в письменной форме ответ о результатах рассмотрения жалобы.

62. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

63. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или учреждения, выполняющим государственную работу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

64. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

РАЗДЕЛ 5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

65. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

66. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

67. Показателями доступности и качества выполнения государственной работы являются:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысившего квалификацию;

- доступность государственной работы для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

68. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

- темп роста общего количества фильмов, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом.

Высчитывается по формуле:

$RФ(отч.) - RФ(предш.) \times 100 - 100$,

где $RФ(отч.)$ – количество документов, прошедших реставрацию в отчетном году;

$RФ(предш.)$ – количество документов, прошедших реставрацию в предшествующем отчетному году.

Приложение № 13
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ИЗДАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы - работа по осуществлению издательской деятельности (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Редакция литературно-художественного и публицистического журнала «Урал»;

2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский государственный Академический театр музыкальной комедии».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343)376-47-35, факс: (343)376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества. Потребителями государственной услуги по осуществлению издательской деятельности являются физические и юридические лица.

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

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

- Федеральный закон от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- Устав государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Редакция литературно-художественного и публицистического журнала «Урал»;
- Устав государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловский государственный Академический театр музыкальной комедии».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. В составе государственной работы по осуществлению издательской деятельности выделяются следующие направления деятельности:

1) производство и выпуск периодического печатного и/или электронного издания (журнала) с периодичностью выхода номера один раз в месяц с соблюдением права на используемые произведения, включая авторские права, издательские права, иные права на интеллектуальную собственность;

2) мониторинг развития литературного творчества на территории Свердловской области, Уральского федерального округа и Российской Федерации;

3) опубликование литературно-художественных и публицистических произведений;

4) информирование населения Свердловской области о событиях в сфере культуры и искусства.

6. В процессе осуществления деятельности по осуществлению издательской деятельности учреждение осуществляет следующие мероприятия:

1) поиск и сбор информации, запрос и получение информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, учреждений культуры и искусства, образовательных учреждений в сфере культуры, общественных объединений и их должностных лиц;

2) изготовление, приобретение, хранение и эксплуатация технических устройств и оборудования, сырья и материалов, предназначенных для производства и распространения продукции средств массовой информации;

3) осуществляющее материально-техническое обеспечение производства продукции средства массовой информации,

4) выпуск периодического издания (журнала) с периодичностью выхода номера один раз в месяц в печатном виде и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением права на используемые произведения, включая авторские права, издательские права, иные права на интеллектуальную собственность.

5) создание, подготовка и редактирование информационных, литературно-художественных публицистических и иных материалов для последующей публикации в журнале;

6) публикация рекламы и объявлений в установленном законом порядке;

7) проведение исследований в различных сферах общественной, политической, экономической и культурной жизни;

8) организация семинаров, выставок и других мероприятий, способствующих развитию литературного творчества, культуры, искусства всех видов и жанров;

9) подготовка и проведение фестивалей, конкурсов, смотров в сфере культуры и искусства, литературного творчества, направление работников учреждений для участия в аналогичных мероприятиях;

10) организация и проведение мастер – классов, стажировок, конференций, семинаров и совещаний по вопросам культурной деятельности, связанной с созданием произведений печати, их распространением и использованием;

11) проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам осуществления издательской деятельности на территории Свердловской области;

12) издание рекламных, информационно-методических сборников и их распространение.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7. Государственная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей населения, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

8. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

9. Выполнение государственной работы включает в себя:

- приобретение права на используемые произведения, включая авторские права, издательские права, иные права на интеллектуальную собственность;
- получение свидетельства о регистрации средства массовой информации Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, выданного Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Свердловской области;
- привлечение и оплату труда творческого и технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечение творческого, технического и иного приглашенного персонала;
- изготовление, приобретение, хранение и эксплуатация технических устройств и оборудования, сырья и материалов, предназначенных для производства и распространения продукции средств массовой информации;
- осуществляющее материально-техническое обеспечение производства продукции средства массовой информации;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

10. Результатом выполнения работы является выпуск периодического издания (журнала) с периодичностью выхода номера один раз в месяц в печатном виде и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением права на используемые произведения, включая авторские права, издательские права, иные права на интеллектуальную собственность.

11. Требования к результату выполнения государственной работы:

- 1) наличие права на используемые произведения, включая авторские права, издательские права, иные права на интеллектуальную собственность;
- 2) наличие свидетельства о регистрации средства массовой информации Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, выданного Управлением Федеральной службы по

надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Свердловской области;

3) наличие указанного в государственном задании учреждения тиража изданного периодического печатного и/или электронного издания (журнала)

12. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам осуществления издательской деятельности на территории Свердловской области осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальные информационные мероприятия (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

13. Учреждение, оказывающее услугу должно обеспечить:

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

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

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

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

14. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

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

Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов,

отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

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

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

В составе помещений учреждения выделяются:

Помещения, оснащенные рабочими местами для работников учреждения; служебные помещения;

санузел для работников учреждения, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

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

Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

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

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

16. Для выполнения качественных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств для копирования и тиражирования документов, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

17. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и

предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

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

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

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

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

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

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

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

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

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

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

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

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

19. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых видах государственных работ в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;
- телефон для справок и консультаций.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

20. Информирование потребителей услуги осуществляется:

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

21. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

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

(бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

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

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

23. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

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

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

25. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

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

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

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

26. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает

5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

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

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

29. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

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

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

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

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

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате

обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества работ.

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

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

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

36. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

37. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

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

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственных работ государственными учреждениями Свердловской области.

38. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

39. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

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

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

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

РАЗДЕЛ 4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

41. Потребитель работы имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе выполнения государственной работы.

42. Потребитель работы, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

43. Потребитель работы вправе обратиться с жалобой в адрес руководителя учреждения, выполняющего работу, либо в адрес Министерства.

Жалобы на действия (бездействие) и решения работников учреждений, участвующих в выполнении государственной работы, могут быть направлены руководителю учреждения, выполняющему государственную работу.

Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, учреждения, принимающих участие в выполнении государственной работы, могут быть направлены в Министерство.

44. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

45. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющими работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

46. Жалобу в письменной форме можно направить в адрес Министерства:

1) по почте на адрес Министерства: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: minkult@egov66.ru или воспользоваться официальным Интернет-сайтом Министерства www.mkso.ru, раздел «Обратная связь». В этом случае документы, подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство в кабинет № 5 (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

47. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

48. Порядок подачи и рассмотрения жалоб потребителей услуг в учреждении, предоставляющем услугу, устанавливается приказом учреждения, с учетом требований настоящей главы и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

49. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, предоставляющее услугу подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

50. В Министерстве и учреждении, выполняющем работу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

51. В Министерстве и в учреждении, выполняющем работу, должен быть организован личный прием заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Министерства устанавливается приказом Министерства и размещается на официальном сайте Министерства и информационном стенде.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами учреждения устанавливается приказом учреждения и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

52. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

53. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

54. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

55. Жалоба, поступившая в Министерство и учреждение, выполняющее работу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (жалобы), срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

56. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Министерства или должностного лица учреждения, выполняющего работу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

57. Министерство или учреждение, выполняющее работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

58. Министерство или учреждение, предоставляющего услугу отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

59. Должностные лицами, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб должны по результатам изучения доводов и документов (при наличии) их подтверждающих, обязан принять меры по установлению фактов наличия или отсутствия нарушения прав заявителя, должностных лиц, виновных в их нарушении, осуществить комплекс мер, направленных на устранение и недопущение подобных фактов (провести контрольные мероприятия (проверку и/или служебное расследование).

60. По результатам осуществленных контрольных мероприятий Министерство (учреждение, выполняющее работу):

- 1) готовит по итогам проверки соответствующий акт проверки, в котором отражаются результаты проверки фактов, изложенных в жалобе, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;
- 2) принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы;
- 3) если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе выполнения государственной работы;
- 4) не позднее дня, следующего за днем принятия решения направляется заявителю, в письменной форме ответ о результатах рассмотрения жалобы.

61. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

62. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или учреждения, выполняющим государственную работу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

63. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

РАЗДЕЛ 5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

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

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

65. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

66. Показателями доступности и качества выполнения государственной работы являются:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысившего квалификацию;
- доступность государственной работы для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

67. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

- доля потребителей, удовлетворенных качеством работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле:

$$\frac{П(удов.)}{П(опрош.)} \times 100$$
, где:

- $П(удов.)$ - количество опрошенных потребителей, удовлетворенных качеством оказанных работ;
- $П(опрош.)$ – общее количество опрошенных потребителей работ.

Приложение № 14
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО СОЗДАНИЮ ЭКСПОЗИЦИЙ (ВЫСТАВОК) МУЗЕЕВ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы.

Создание экспозиций (выставок) музеев (далее – государственная работа).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).
Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;
- 2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»;
- 3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;
- 5) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;
- 6) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов».

8) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник».

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения работы:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 15) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 16) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
- 17) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

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

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

20) 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»;

21) приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

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

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

24) Областной закон от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

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

26) постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

27) постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

28) приказ Министра культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5. Содержание государственной работы.

5.1. Государственная работа выполняется в целях создания постоянных экспозиций и временных выставок, в том числе передвижных.

5.2. Государственная работа оказывается на бесплатной основе.

6. Порядок выполнения работы.

6.1. Государственная работа может быть выполнена как на экспозиционных площадях музея, так и на экспозиционных площадях вне музея.

6.2. Порядок выполнения государственной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

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

6.4. При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений культуры, выполняющих государственную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.5. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, через многофункциональный центр, в электронной форме на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или через официальный интернет-сайт Министерства www.mkso.ru (рубрика «Обратная связь»), единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

6.6. 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.

6.7. В письменной жалобе должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющего государственную работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

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

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

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

6.11. Министр культуры Свердловской области (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

- 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.

6.12. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

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

6.14. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Учреждение, выполняющее государственную работу должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное

пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения работы.

8.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения государственной работы;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполнения государственной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при выполнении государственной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, выполняющее государственную работу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- в здании учреждения, выполняющего государственную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- 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 выполнения государственной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения государственной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество выполнения государственной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не

позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении государственной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

8.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе выполнения государственной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество выполнения государственной работы.

9. Требования к доступности работы для потребителей.

9.1. Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством;

- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений;

- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9.2. Требования к удаленности расположения места выполнения государственной работы:

Места выполнения государственной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

9.3. Требования к доступности работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, и иные категории граждан):

- результаты выполнения государственной работы должны быть представлены в стационарных условиях и вне стационара;

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

- в соответствии с областным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, — 1 раз в месяц;

многодетным семьям — 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

10. Требования к кадровому обеспечению выполнению работы.

10.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

10.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

10.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение государственной работы, 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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей работы.

11.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о выполняемых работах:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
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;

о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

- учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

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 страховых пенсий по старости (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; 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;

- информирование потребителей работы осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;

- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги (выполнение работы) при личном посещении музея;

- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт качества выполнения государственной работы;

- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых выставках, мероприятиях;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

- информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

- информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги (выполнение работы), осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время

ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайтов областных государственных музеев, принимающих участие в выполнении государственной работы;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса о выполнении государственной работы;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о выполнении государственной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, и т.д.:

- на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация: полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса; местонахождение и маршрут проезда к зданию музея; режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения); фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей; структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

- стандарт качества выполнения государственной работы;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

12.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

12.5. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством выполняемой государственной работы.

12.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

12.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом

учреждения.

12.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

12.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Свердловской области государственных работ.

12.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной работы.

13.1. Мнения потребителей работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы;

13.2. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

14. Наименование показателя качества выполнения государственной работы.

Показателями качества государственной работы является динамика количества созданных выставок по сравнению с предыдущим годом (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

$KB(отч.) / KB(предш.) \times 100 - 100$, где

KB (отч.) – общее количество выставок, созданных в отчетном году

KB (предш.) – общее количество выставок, созданных в предшествующем отчетном году

15. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной работы для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 15
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПУБЛИЧНОМУ ПОКАЗУ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ
КОЛЛЕКЦИЙ (В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ)

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (далее – государственная услуга).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;

2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»;

3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;

5) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;

6) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов».

8) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник».

3. Потребители услуги

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.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 15) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

17) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

18) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»

19) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»;

20) 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»;

21) приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

22) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

23) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

24) Областной закон от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

25) Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

26) постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

27) постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

28) приказ Министра культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5. Общие требования к процессу предоставления услуги.

5.1. Содержание государственной услуги

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (выставочная площадь музея).

5.2. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, экскурсионной путевки, или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

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.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

6.2. Порядок предоставления государственной услуги

6.1. Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет (абонемент) на посещение выставки (экспозиции).

6.2. Для льготных категорий предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

6.3. В случае если в билете (абонемента) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонемента) не допускается.

6.4. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение услуги в день обращения;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающей услугу, и одежды других потребителей услуги.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

6.5. 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 со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.6. 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 с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.7. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, через многофункциональный центр, в электронной форме на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или через официальный интернет-сайт Министерства www.mkso.ru (раздел «Обратная связь»), единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

6.8. 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.

6.9. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

6.10. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

6.11. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефонам: (343) 376-47-35.

6.12. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства www.mkso.ru.

6.13. Министр культуры Свердловской области (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации»;

- 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.

6.14. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

6.15. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6.16. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

7. Требования к законности и безопасности предоставления услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги.

8.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами);
- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;
- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;
- учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- 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);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- 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 температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее);

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения 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;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

8.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

9. Требования к доступности государственной услуги для потребителей.

9.1. Требования к режиму работы организации:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Свердловской области;

- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений;

- режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения, не менее чем на 1 час;

- предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;

- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба для посетителей;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;

- график работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время;

9.2. Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

- места предоставления государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

9.3. Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, и иные категории граждан):

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

- лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

- лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

- студентам высших учебных заведений;

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;

- в соответствии с областным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

- ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- инвалидам 1 и 2 групп;

- детям дошкольного возраста;

- военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

- сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

- пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, – 1 раз в месяц;

- многодетным семьям – 1 раз в месяц;

- гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

- детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги.

10.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств.

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

10.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

10.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, 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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги.

11.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
 - 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;
 - о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
 - сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;
 - контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
 - адрес официального интернет-сайта музея;
 - сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:
 - лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);
 - лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);
 - студенты высших учебных заведений;
 - Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
 - 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 страховых пенсий по старости (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);
 - многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);
 - гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;
 - детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.
- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; 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;

- информирование потребителей услуги осуществляется:
 - через официальный интернет-сайт;
 - посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения
 - через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
 - посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
 - на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
 - по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
 - посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении музея;
- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:
 - полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
 - режим работы учреждения;
 - фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
 - структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
 - контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
 - стандарт качества предоставления государственной услуги;
 - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
 - о проводимых выставках, мероприятиях;
 - досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:
 - наименование учреждения;
 - режим работы учреждения;
 - информация об изменениях в режиме работы;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о
 - о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях;

- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях;

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

- информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

- информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;

об адресах интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайтов областных государственных музеев, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, и т.д.:

- на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

стандарт качества предоставления государственной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

12.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

12.5. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

12.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

12.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также

периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

12.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

12.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

12.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство культуры Свердловской области проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

13.1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги;

13.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.

Показателями качества государственной услуги является:

- динамика числа посещений выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);

- доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

- динамика числа посещений выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом:

$KП (отч.) / KП (предш.) \times 100 - 100$, где

KП (отч.) – количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в отчетном году

KП (предш.) – количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в предшествующем отчетном году

- доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея:

$KЭП / OF \times 100$, где

KЭП – количество экспонируемых предметов основного фонда музея на выставочных площадях музея в отчетном году

OF – общее количество предметов основного фонда музея

15. Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;

- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;

- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 16
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПУБЛИЧНОМУ ПОКАЗУ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ
КОЛЛЕКЦИЙ (ВНЕ СТАЦИОНАРА)

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) (далее – государственная услуга).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).
Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;
- 2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»;
- 3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;
- 5) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;

6) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов».

8) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник».

3. Потребители услуги

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.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 15) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

17) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

18) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»

19) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»;

20) 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»;

21) приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

22) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

23) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

24) Областной закон от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

25) Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

26) постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

27) постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

28) приказ Министра культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

5. Содержание государственной услуги.

5.1. Описание содержания услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда (вне музея).

5.2. Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, экскурсионной путевки, или документов (аккредитаций), дающих право на вход.

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.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

6. Порядок предоставления услуги.

6.1. Для получения государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) потребителю государственной услуги необходимо лично обратиться в учреждение, на выставочных площадях которого оказывается услуга.

6.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие билета (абонемент), дающего право на получение услуги в день обращения;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения;
- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; от его одежды исходит резкий неприятный запах; его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, оказывающему услугу, и одежды других потребителей услуги.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

6.3. 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 со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. 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 с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.5. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, через многофункциональный центр, в электронной форме на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или через официальный интернет-сайт Министерства www.mkso.ru (рубрика «Обратная связь»), единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

6.6. 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.

6.7. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

6.8. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

6.9. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефонам: (343) 376-47-35.

6.10. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства www.mkso.ru.

6.11. Министр культуры Свердловской области (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации»;

- 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.

6.12. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

6.13. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6.14. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги.

8.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение, в котором оказывается государственная услуга, должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;

- содержание территории учреждения, в котором оказывается государственная услуга, должно обеспечивать свободный проезд (подъезд)

технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здание, в котором оказывается государственная услуга, должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание, в котором оказывается государственная услуга, должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание, в котором оказывается государственная услуга, должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- площадь, на которой оказывается государственная услуга, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги;

- учреждение, в помещениях которого оказывается государственная услуга, должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения, в котором оказывается государственная услуга, должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения, в котором оказывается государственная услуга, должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- в здании учреждения, в котором оказывается государственная услуга, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения;

- по размерам и состоянию помещения учреждения, в котором оказывается государственная услуга, 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);

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение, в котором оказывается государственная услуга, должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;

- состав оснащения, применяемого в учреждении, в котором оказывается государственная услуга, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- в учреждении, в котором оказывается государственная услуга, должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- помещения учреждения, в котором оказывается государственная услуга, должны быть оснащены телефонной связью.

8.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение, в котором оказывается государственная услуга, должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

9. Требования к доступности государственной услуги для потребителей.

9.1. Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в котором оказывается государственная услуга, должен быть установлен в соответствии с законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время учреждения, а также согласован с музеем, предоставляющим государственную услугу;

- график работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается музеем самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

9.2. Требования к удаленности расположения места предоставления услуги:

- места предоставления услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

9.3. Требования к доступности услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, и иные категории граждан):

- в соответствии с федеральным законодательством музеи должны обеспечить право бесплатного посещения для следующих категорий граждан:

лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

студентам высших учебных заведений;

Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

- в соответствии с областным законодательством государственные музеи Свердловской области должны обеспечить право бесплатного посещения для следующих категорий граждан:

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

многодетным семьям - 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг.

10.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

10.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

10.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, 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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги.

11.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации об услугах:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию: 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;

о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

адрес официального интернет-сайта музея;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

- учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

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 страховых пенсий по старости (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; 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;

- информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении музея;

- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления государственной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях;

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

- информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

- информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайтов областных государственных музеев, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, и т.д.:

- на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

- стандарт качества предоставления государственной услуги;

- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

12.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок

деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

12.5. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

12.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

12.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

12.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

12.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

12.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство культуры Свердловской области проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

13.1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или

жалоб потребителей государственной услуги;

13.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.

Показателями качества государственной услуги является:

- динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);
- доля экспонировавшихся вне музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

- динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом:

$KПвм (отч.) / KПвм (предш.) \times 100 - 100$, где

$KПвм (отч.)$ – количество посетителей экспозиций и выставок вне музея в отчетном году

$KПвм (предш.)$ – количество посетителей экспозиций и выставок вне музея в предшествующем отчетном году;

- доля экспонировавшихся вне музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея:

$KЭПвм / OF \times 100$, где

$KЭПвм$ – количество экспонируемых вне музея предметов основного фонда в отчетном году

OF – общее количество предметов основного фонда музея

15. Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 17
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПУБЛИЧНОМУ ПОКАЗУ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ
КОЛЛЕКЦИЙ (УДАЛЕННО ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ)

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет) (далее – государственная услуга).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).
Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;

2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»;

3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;

5) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;

6) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов».

8) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник».

3. Потребители государственной услуги.

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.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- 5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 15) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

17) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

18) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»

19) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»;

20) 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»;

21) приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

22) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

23) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

24) Областной закон от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

25) Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

26) постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

27) постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

28) приказ Министра культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

5. Содержание государственной услуги.

5.1. Описание содержания услуги.

Экспонирование (показ) музейных предметов основного фонда в сети Интернет (на официальном интернет сайте музея).

5.2. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет) осуществляется на бесплатной основе.

6. Порядок предоставления государственной услуги.

6.1. Государственная услуга может быть предоставлена удаленно через сеть Интернет.

6.2. Для получения государственной услуги потребителю необходимо зайти на официальный интернет-сайт музея, оказывающего услугу, на котором в специальном разделе представлены виртуальные выставки, музейные предметы и музейные коллекции, находящиеся в собрании музея, оказывающего услугу.

6.3. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- проведение профилактических, технических работ на официальном интернет-сайте музея, предоставляющем государственную услугу;

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

6.4. 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 со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.5. 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 с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.6. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, через многофункциональный центр, в электронной форме на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или через официальный интернет-сайт Министерства www.mkso.ru (рубрика «Обратная связь»), единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

6.7. 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.

6.8. В письменной жалобе получателя государственной услуги (работы) должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

6.9. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

6.10. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефонам: (343) 376-47-35.

6.11. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства www.mkso.ru.

6.12. Министр культуры Свердловской области (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации»;

- 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.

6.13. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

6.14. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6.15. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги.

8.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги (работы); площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- 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);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- 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 температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее);

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой государственной услуги;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения 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;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

8.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги,

отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой государственной услуги.

9. Требования к доступности услуги для потребителей государственной услуги.

9.1. Требования к режиму работы организации:

- режим работы официального сайта учреждения должен осуществляться в круглосуточном режиме;

- предоставление государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет) должно осуществляться на официальном интернет-сайте учреждения 7 дней в неделю;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регуливающими рабочее время;

9.2. Требования к удаленности расположения места предоставления услуги:

- государственная услуга должна предоставляться на официальном интернет-сайте учреждения.

9.3. Требования к доступности услуги (работы) для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, и иные категории граждан):

- государственная услуга должна оказываться бесплатно для всех категорий граждан, имеющих выход в сеть Интернет.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги.

10.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг (выполняемых работ), межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права;

10.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и

охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги;

10.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, 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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг.

11.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации об услугах:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- адрес официального интернет-сайта музея;

- 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;

- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

- учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

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 страховых пенсий по старости (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; 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;

- информирование потребителей услуги осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги (выполнение работы) при личном посещении музея;

- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества предоставления государственной услуги;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях;

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

- информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

- информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайтов областных государственных музеев, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, и т.д.:

- на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

- адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

- стандарт качества предоставления государственной услуги;

- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- информация о проводимых выставках, мероприятиях;

- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

12.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

12.5. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

12.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

12.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

12.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

12.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых

проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

12.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство культуры Свердловской области проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

13.1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги;

13.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной

услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Наименование показателя качества предоставления государственной услуги. Показателями качества государственной услуги является динамика числа посещений официального интернет-сайта музея по сравнению с предыдущим годом (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

$ПС (отч.) / ПС (предш.) \times 100 - 100$, где

ПС (отч.) – общее количество посещений официального сайта музея в отчетном году

ПС (предш.) – общее количество посещений официального сайта музея в предшествующем отчетном году

15. Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 18
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО
ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ РЕСТАВРАЦИИ И КОНСЕРВАЦИИ МУЗЕЙНЫХ
ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы.

Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций (далее – государственная работа).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;
- 2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»;
- 3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;
- 5) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;

б) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов».

8) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник».

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

17) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999

№ 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

18) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»

19) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»;

20) 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»;

21) приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

22) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

23) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

24) Областной закон от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

25) Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

26) постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

27) постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

28) приказ Министра культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5. Содержание государственной работы.

5.1. Государственная работа выполняется в целях проведения реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций.

5.2. Государственная работа предоставляется на бесплатной основе.

6. Порядок выполнения работы.

6.1. Порядок выполнения государственной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим государственную работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего Стандарта.

6.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений культуры, выполняющих государственную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений культуры, выполняющих государственную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Свердловской области с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.4. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, через многофункциональный центр, в электронной форме на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или через официальный интернет-сайт Министерства www.mkso.ru (рубрика «Обратная связь»), единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

6.5. 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.

6.6. В письменной жалобе получателя государственной работы должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

6.7. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

6.8. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефонам: (343) 376-47-35.

6.9. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства www.mkso.ru.

6.10. Министр культуры Свердловской области (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации»;

- 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.

6.11. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

6.12. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6.13. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Учреждение, выполняющее государственную работу должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения работы.

8.2. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения государственной работы;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество

выполнения государственной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при выполнении государственной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, выполняющее государственную работу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- в здании учреждения, выполняющего государственную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- 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 выполнения государственной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения государственной работы,

отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество выполнения государственной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении государственной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

8.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе выполнения государственной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество выполнения государственной работы.

9. Требования к доступности работы для потребителей.

9.1. Требования к режиму работы организации:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством;

- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений;

- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9.2. Требования к удаленности расположения места выполнения государственной работы:

- места выполнения государственной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с реставрационным планом учреждения;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время;

9.3. Требования к удаленности расположения места выполнения работы.

Места выполнения работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

9.4. Требования к доступности работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, и иные категории граждан):

- результаты проведенной работы по реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций могут быть представлены в экспозициях и выставках музея (в стационарных условиях и вне стационара), а также удаленно через сеть Интернет (на официальном интернет-сайте музея);

- в соответствии с федеральным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

- лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

- лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

- студентам высших учебных заведений;

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

- в соответствии с областным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

инвалидам 1 и 2 групп;

детям дошкольного возраста;

военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, – 1 раз в месяц;

многодетным семьям – 1 раз в месяц;

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

10. Требования к кадровому обеспечению выполнению работы.

10.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

10.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым

повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

10.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение государственной работы, 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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей работы.

11.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о выполняемых работах:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию: 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;

- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- адрес официального интернет-сайта музея;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

- учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

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 страховых пенсий по старости (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; 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;

- информирование потребителей работы осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги (выполнение работы) при личном посещении музея;

- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения государственной работы;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

- информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

- информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги (выполнение работы), осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайтов областных государственных музеев, принимающих участие в выполнении государственной работы;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса о выполнении государственной работы;
- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- информация о выполнении государственной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, и т.д.:

- на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:
полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;
режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);
стандарт качества выполнения государственной работы;
перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
информация о проводимых выставках, мероприятиях;
on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями работы.

12.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий

по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

12.5. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством выполняемой государственной работы.

12.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

12.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

12.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

12.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Свердловской области государственных работ.

12.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство

проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей работы.

13.1. Мнения потребителей работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы;

13.2. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

14. Наименование показателя качества выполнения государственной работы.

Показателями качества государственной работы является доля отреставрированных музейных предметов от общего количества музейных предметов, нуждающихся в реставрации (процентов).

Формула для расчета показателя качества:

$\text{РМП} / \text{МПнужд} \times 100$, где

РМП – общее количество отреставрированных музейных предметов в отчетном году

МПнужд – общее количество музейных предметов, нуждающихся в реставрации

15. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной выполнения работы:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной работы для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 19
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 15.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО
ФОРМИРОВАНИЮ, УЧЕТУ, ИЗУЧЕНИЮ, ОБЕСПЕЧЕНИЮ ФИЗИЧЕСКОГО
СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ
КОЛЛЕКЦИЙ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы.

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (далее – государственная работа).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей»;
- 2) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»;
- 3) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловский областной краеведческий музей»;
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д. Самойлова»;

5) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Уральский государственный военно-исторический музей»;

6) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей изобразительных искусств»;

7) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Ирбитский государственный музей мотоциклов».

8) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Верхотурский государственный историко-архитектурный музей-заповедник».

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок выполнения работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании

деятельности музеев Российской Федерации»;

17) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

18) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»

19) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»;

20) 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»;

21) приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

22) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

23) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

24) Областной закон от 27 декабря 2004 года № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;

25) Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

26) постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

27) постановление Правительства Свердловской области от 29.12.2010 № 1909-ПП «О бесплатном посещении государственных музеев Свердловской области отдельными категориями граждан»;

28) приказ Министра культуры Свердловской области от 24.07.2013 № 234 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5. Содержание государственной работы.

5.1. Государственная работа выполняется в целях формирования, учета, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций

5.2. Государственная работа предоставляется на бесплатной основе.

6. Порядок выполнения работы

6.1. Порядок выполнения государственной работы разрабатывается и утверждается музеем, выполняющим государственную работу, в соответствии с Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной приказом Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290, и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

6.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений культуры, выполняющих государственную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений культуры, выполняющих государственную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.4. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, через многофункциональный центр, в электронной форме на электронный адрес Министерства: mkso@mkso.ru или через официальный интернет-сайт Министерства www.mkso.ru (рубрика «Обратная связь»), единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

6.5. 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.

6.6. В письменной жалобе должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющего государственную работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

6.7. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

6.8. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефонам: (343) 376-47-35.

6.9. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства www.mkso.ru.

6.10. Министр культуры Свердловской области (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации»;

- 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.

6.11. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

6.12. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6.13. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

7. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы.

Учреждение, выполняющее государственную работу должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; договор о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций; правила пользования музеем; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея; положение по делопроизводству; технический паспорт музея; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения выполнения работы.

8.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения государственной работы;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;

- здание должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество

выполнения государственной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при выполнении государственной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, выполняющее государственную работу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

8.2. Требования к помещениям, включая места для заполнения заявлений:

- помещения учреждения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции и кондиционирования, водоснабжение), средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации;

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;

- в здании учреждения, выполняющего государственную работу, должны быть предусмотрены следующие помещения: выставочные (экспозиционные) залы, служебные помещения, помещения для самостоятельной работы с материалами, помещения для хранения коллекций (фондов);

- в помещениях учреждения должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационную зону, гардеробы и туалеты;

- 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 выполнения государственной работы (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

8.3. Требования к обеспеченности мебелью и оборудованием:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения государственной работы,

отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество выполнения государственной работы;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе;

- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;

- на оборудование импортного производства, применяемое при выполнении государственной работы, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;

- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;

- помещения для хранения коллекций (фондов) должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты);

- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

8.4. Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе выполнения государственной работы, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество выполнения государственной работы.

9. Требования к доступности работы для потребителей.

9.1. Требования к режиму работы организации:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством;

- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений;

- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;

- выполнение государственной работы может производиться в любой рабочий день музея; сроки выполнения государственной работы устанавливаются музеем самостоятельно в соответствии с планами его работы;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день;

- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

9.2. Требования к удаленности расположения места выполнения государственной работы

Места выполнения государственной работы должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

9.3. Требования к доступности работы для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры, и иные категории граждан):

- результаты выполнения государственной работы могут быть представлены в экспозициях и выставках музея (в стационарных условиях, вне стационара), а также удаленно через сеть Интернет;

- в соответствии с федеральным законодательством учреждение должно обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

- лицам, не достигшим восемнадцати лет, - 1 раз в месяц;

- лицам, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам, - 1 раз в месяц;

- студентам высших учебных заведений;

- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалеры ордена Славы;

- в соответствии с областным законодательством учреждения должны обеспечить право бесплатного посещения музеев для следующих категорий граждан:

- ветеранам всех категорий, установленных статьей 1 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

- инвалидам 1 и 2 групп;

- детям дошкольного возраста;

- военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

- сотрудникам музеев независимо от форм собственности;

- пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости, - 1 раз в месяц;

- многодетным семьям - 1 раз в месяц;

- гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

10. Требования к кадровому обеспечению выполнению работы.

10.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

10.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;
- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

10.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются кодексом профессиональной этики;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение государственной работы, 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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей работы.

11.1. Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о выполняемых работах:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора;

- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 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;

- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;

- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;

- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- адрес официального интернет-сайта музея;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

- учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея следующим категориям граждан:

- лица, не достигшие восемнадцати лет (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

- лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

- студенты высших учебных заведений;

- Герои Советского Союза, Героям Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

- 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 страховых пенсий по старости (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

- многодетные семьи (право на бесплатное посещение 1 раз в месяц);

гражданам, сопровождающим перечисленные выше категории граждан, если в силу физических недостатков указанные категории граждан не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан;

детям сиротам, оставшимся без попечения родителей.

- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (позтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; 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;

- информирование потребителей работы осуществляется:

через официальный интернет-сайт;

посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения

через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги (выполнение работы) при личном посещении музея;

- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

режим работы учреждения;

фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

стандарт качества выполнения государственной работы;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

о проводимых выставках, мероприятиях;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

наименование учреждения;

режим работы учреждения;

информация об изменениях в режиме работы;

- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

об учреждении, его фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

режим работы учреждения;

о проводимых мероприятиях;

- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

об учреждении, ее фондах, ресурсах;

об услугах учреждения;

контактная информация;

о режиме работы учреждения;

о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

- информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по

причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

- информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги (выполнение работы), осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке выполнения государственной работы;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Свердловской области; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; интернет-сайтов областных государственных музеев, принимающих участие в выполнении государственной работы;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

- о процедуре оформления интернет-запроса о выполнении государственной работы;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

- информация о выполнении государственной работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

11.2. Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах, и т.д.:

- на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

стандарт качества выполнения государственной работы;

перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

информация о проводимых выставках, мероприятиях;

on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

12. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

12.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

12.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

12.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

12.4. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

12.5. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством выполняемой государственной работы.

12.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

12.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

12.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

12.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Свердловской области государственных работ.

12.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

12.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в

ходе проведенной проверки.

12.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

13. Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей государственной работы.

13.1. Мнения потребителей работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы;

13.2. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

14. Наименование показателя качества выполнения государственной работы.

Показателями качества государственной работы является:

- темп роста объема фонда музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);
- доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид, от общего числа предметов музейного фонда (процентов);

- доля оцифрованных музейных предметов от общего числа предметов музейного фонда (процентов).

Формулы для расчета показателей качества:

- темп роста объема фонда музея по сравнению с предыдущим годом:

$\text{МФ (отч.)} / \text{МФ (предш.)} \times 100 - 100$, где

МФ (отч.) – общее количество предметов музейного фонда в отчетном году

МФ (предш.) – общее количество предметов музейного фонда в предшествующем году;

- доля учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид, от общего числа предметов музейного фонда:

$УЗ / МФ \times 100$, где

УЗ – количество учетных записей музейных предметов, переведенных в электронный вид за отчетный период

МФ – общее количество предметов музейного фонда;

- доля оцифрованных музейных предметов от общего числа предметов музейного фонда:

$ОП / МФ \times 100$, где

ОП – количество оцифрованных музейных предметов за отчетный период

МФ – общее количество предметов музейного фонда.

15. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной работы для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 20
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО
ВЫЯВЛЕНИЮ, ИЗУЧЕНИЮ, СОХРАНЕНИЮ, РАЗВИТИЮ И
ПОПУЛЯРИЗАЦИИ ОБЪЕКТОВ НЕМАТЕРИАЛЬНОГО КУЛЬТУРНОГО
НАСЛЕДИЯ НАРОДОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ
ТРАДИЦИОННОЙ НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы - работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры (далее – работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) ГБУК СО «Центр традиционной народной культуры Среднего Урала»;

2) ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной работы - работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства и юридические лица с видом деятельности «культура, кинематография, архивное дело».

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работы:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 8) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 9) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 10) Федеральный закон от 30.12.2009 № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 11) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 12) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 13) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 14) Распоряжением 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»;
- 15) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»;
- 16) 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»;
- 17) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого

квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

18) Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

19) Областной закон от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

20) Постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

21) Распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

22) Приказ Министерства культуры Свердловской области от 12.10.2006 № 126 «Об утверждении положений».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

4. Государственная работа реализуется в целях сохранения и развития объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры.

В составе государственной работы - работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры выделяются следующие направления деятельности:

- выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры;
- организация и проведение культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, конференций и иных программных мероприятий);
- проведение методических и учебных мероприятий;
- издание методических сборников для руководителей и специалистов.

5. В процессе осуществления работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры учреждение осуществляет следующие мероприятия:

- 1) проведение культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, конференций и иных программных мероприятий);
- 2) проведение методических и учебных мероприятий.

6. Работа по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры может осуществляться как в

стационарном режиме на базе учреждения, а также путем проведения выездных мероприятий.

7. Предоставление государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

8. Выполнение работы осуществляется согласно Плана работы учреждения.

9. Для участия в мероприятиях в рамках выполнения работ по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры потребителю необходимо обратиться в учреждение, выполняющее данную работу, согласно расписанию работы учреждения.

10. Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках выполняемых работ по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу.

11. Мероприятия в рамках выполнения работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры начинаются не ранее 8.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов. Мероприятия для детей должны проводиться в дневное время.

12. Для обеспечения безопасности Посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

13. Объявленное в программе мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Продолжительность мероприятий в рамках выполнения работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры устанавливается сотрудниками учреждения.

15. Замена культурно-массовых мероприятий или методических и учебных мероприятий в программе планируемого плана работы учреждения или отмена мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или)

техногенного характера.

16. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам выполнения работы по выявлению, изучению, сохранению, развитию и популяризации объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры на территории Свердловской области осуществляется посредством:

- консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;
- организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

17. Результатом выполнения работы является выявление, изучение, сохранение, развитие объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры, проведение культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, конференций и иных программных мероприятий), проведение методических и учебных мероприятий, издание методических сборников для руководителей и специалистов.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

18. Учреждение, оказывающее работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги работ, в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

19. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

20. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к

эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

21. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

22. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

23. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений учреждения выделяются:

зрительные залы;

фойе;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды посетителей;

санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

Помещения должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Помещения должны размещаться в специально предназначенных зданиях или помещениях, доступных для населения.

24. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых работ.

Для качественного предоставления государственной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

Для оказания качественных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

25. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

26. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг (выполняемых работ).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого

работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

27. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу);
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

28. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

29. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

30. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

31. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) стандарт предоставления работы;
- 8) перечень оказываемых учреждение услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 9) о проводимых мероприятиях;
- 10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 11 досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

32. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт предоставления работы;
- 7) перечень оказываемых учреждение услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

33. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

34. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

- 1) о проводимых мероприятиях;

2) и т.д.

35. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

36. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

37. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

38. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

39. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в

отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

40. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы) осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

41. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу (работу).

42. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

43. Учреждение, предоставляющее услугу (работу), должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг (работ). Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг (работ).

44. В целях улучшения качества государственной услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг (работ) для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги (работы).

45. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

46. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

47. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

48. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах: текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также принятием ими решений.

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (работ).

49. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

50. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги (работы), установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги (работы).

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работы), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

51. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и

предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

52. Мнения потребителей услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги (работы).

76. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги (работы).

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

77. Показателем качества выполнения работы являются:

- темп роста количества граждан, вовлеченных в мероприятие, по сравнению с предыдущим годом, измеряется данный показатель в процентах, высчитывается по формуле:

$M(\text{отч.}) / M(\text{предш.}) \times 100 - 100$, где

$M(\text{отч.})$ – количество населения, участвующего в мероприятиях, в отчетном году;

$M(\text{предш.})$ – количество населения, участвующего в мероприятиях, в предшествующем отчетному году;

- доля специалистов, принявших участие в методических и координационно-учебных мероприятиях, от общего количества работающих специалистов, измеряется данный показатель в процентах, высчитывается по формуле:

$\text{Спец. (участв.)} / \text{Спец. (раб.)} \times 100$, где

Спец. (участв.) – количество специалистов, принявших участие в методических и координационно-учебных мероприятиях;

Спец. (раб.) – количество работающих специалистов;

- доля муниципальных образований в области, учреждения или специалисты сферы культуры из которых были охвачены методической работой, от общего количества муниципальных образований в области, измеряется данный показатель в процентах, высчитывается по формуле:

$MO(\text{участв.}) / MO(\text{общ.}) \times 100$, где

$MO(\text{участв.})$ – количество муниципальных образований в области, учреждения или специалисты сферы культуры из которых были охвачены методической работой;

МО (общ.) – общее количество муниципальных образований в области;

$МО(участв.) / МО(общ.) \times 100$, где

МО (участв.) – количество муниципальных образований в области, учреждения или специалисты сферы культуры из которых были охвачены методической работой;

- темп роста изданных информационно-методических материалов в отчетном году по сравнению с предыдущим годом, измеряется данный показатель в процентах, высчитывается по формуле:

$ИМ(отч.) / ИМ(предш.) \times 100 - 100$, где

ИМ (отч.) – количество изданных методических материалов в отчетном году;

ИМ (предш.) – количество изданных методических материалов в предшествующем отчетному году.

78. Также к показателям доступности и качества выполнения работы можно отнести:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысившего квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги (работы) на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 21
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО
ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ И
ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы - работа по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (далее – работа).

2. Государственную работу выполняет учреждение ГАУК СО «Свердловский государственный областной Дворец народного творчества» (далее – учреждение).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

3. Потребителями государственной работы - работы по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества являются физические лица вне зависимости от возраста, состояния здоровья, образования и гражданства и юридические лица с видом деятельности «культура, кинематография, архивное дело».

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работы:

1) Конституция Российской Федерации;

- 2) Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 3) Основы законодательства о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- 4) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 8) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 9) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 10) Федеральный закон от 30.12.2009 № 149-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 11) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 12) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 13) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
- 14) Распоряжением 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»;
- 15) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»;
- 16) 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»;
- 17) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- 18) Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на

территории Свердловской области»;

19) Областной закон от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

20) Постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Свердловской области»;

21) Распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

22) Приказ Министерства культуры Свердловской области от 12.10.2006 № 126 «Об утверждении положений».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

5. Государственная работа реализуется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений.

6. В составе государственной работы выделяются следующие направления деятельности:

48) организация работы любительских творческих коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;

49) организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

В процессе осуществления деятельности по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества учреждение организует работу клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

1) набор участников в клубное формирование;

2) подбор учебных и методических материалов для занятий;

3) проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;

4) планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;

5) повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;

6) творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, творческие лаборатории, мастер-классы и т.п.);

7) участие в мероприятиях учреждения;

8) участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

9) поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

В ходе работы по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества учреждение осуществляет

следующие мероприятия:

1) поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;

2) оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

6. Работа для проведения репетиций и выступлений коллектива может осуществляться как в стационарном режиме на базе учреждения, а также и вне стационара.

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

8. Выполнение работы осуществляется согласно Плану работы учреждения.

9. Для участия в мероприятиях в рамках выполнения работ потребителю (представителю коллектива) необходимо обратиться в учреждение, выполняющее данную работу, согласно расписанию данного учреждения.

10. Потребителю может быть отказано в участии в мероприятиях в рамках выполняемых работ по организации деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги (работы) в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу.

11. Мероприятия в рамках выполнения работы начинаются не ранее 8.00 и заканчиваются не позднее 23.00 часов. Мероприятия для детей и детских коллективов должны проводиться в дневное время.

12. Для обеспечения безопасности Посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению Учреждения не допускаются.

13. Объявленное в программе мероприятие по работе с коллективами должно быть проведено независимо от количества присутствующих посетителей.

14. Продолжительность мероприятий в рамках выполнения работы (например, репетиций) с коллективами устанавливается сотрудниками учреждения.

15. Замена мероприятий по работе с коллективами в графике планируемого плана работы учреждения или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

16. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по

вопросам выполнения работы с коллективами на территории Свердловской области осуществляется посредством:

- консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;
- организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

17. Результатом выполнения работы является повышение творческого уровня самостоятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

18. Учреждение, оказывающее работу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги работ, в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

19. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

20. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности,

загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

21. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

22. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

23. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений учреждения выделяются:

зрительные залы;

репетиционные залы для коллективов;

помещения для работы клубных формирований;

фойе;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды посетителей;

санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

24. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых работ.

Для качественного предоставления государственной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: светотехническим и звукотехническим оборудованием, музыкальным оборудованием, сценически-постановочным оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

Для оказания качественных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

25. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Свердловской области.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

Режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

График работы объектов сети внестанционарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

26. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг (выполняемых работ).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников

учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

27. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;
- наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу);
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефон для справок и консультаций.

28. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

29. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

30. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- 1) через интернет-сайт учреждения;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;
- 6) по телефону;
- 7) при личном посещении учреждения.

31. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт предоставления работы;

8) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

11 досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

32. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт предоставления работы;

7) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

33. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

34. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

1) о проводимых мероприятиях;

2) и т.д.

35. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

36. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

37. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

38. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

39. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

40. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

государственной услуги (работы) осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

41. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу (работу).

42. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

43. Учреждение, предоставляющее услугу (работу), должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг (работ). Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг (работ).

44. В целях улучшения качества государственной услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг (работ) для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги (работы).

45. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

46. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

47. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

48. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также принятием ими решений.

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (работ).

49. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

50. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги (работы), установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги (работы).

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работы), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

51. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

52. Мнения потребителей услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги (работы).

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги (работы).

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

77. Показателем качества выполнения работы является темп роста количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом, измеряется данный показатель в процентах.

Высчитывается по формуле:

$\text{КФ (отч.)} / \text{КФ (предш.)} \times 100 - 100$, где:

КФ (отч.) – количество клубных формирований в отчетном году;

КФ (предш.) – количество клубных формирований в предшествующем отчетному году.

Также к показателям доступности и качества выполнения работы можно отнести:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысившего квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги (работы) на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 22
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМУ И
ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
БИБЛИОТЕКИ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги.

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (далее – государственная услуга).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;

2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;

3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека».

3. Потребители государственной услуги.

Получателями государственной услуги являются юридические лица и физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, состояния здоровья, социального положения, образования и гражданства (далее – пользователи библиотеки).

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание государственной услуги.

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ («Российская газета», 1998, 12 августа, № 153-154);

4) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);

5) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

6) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1 («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

8) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

9) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 1995, 02 декабря, № 234);

10) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 1996, 24 января, № 14);

12) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

13) Федеральный Закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

14) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» («Российская газета», 2002, 30 июля, № 138-139);

15) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2006, 27 июля, № 165);

16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

17) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

18) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

19) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

20) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» («Российская газета», 2010, 31 декабря, № 297);

21) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, 7 мая, № 19);

22) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

23) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247);

24) «Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 21.02.1994 № 34);

25) «Модель обеспечения качества услуг. ГОСТ Р 50691-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 29.06.1994 № 181);

26) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

27) «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 Российской Федерации от 15.04.1997 № 136);

28) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст);

29) «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст);

30) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст);

31) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

32) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст);

33) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

34) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

35) приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 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»;

35) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

37) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

38) «Правила устройства электроустановок (ПУЭ)» (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979);

39) «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование» (утверждены Госстроем СССР 28.11.1991);

40) «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Министерства строительства Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7);

41) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63);

42) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29);

43) постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

44) распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

45) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

46) Уставы областных государственных библиотек;

47) Правила пользования областных государственных библиотек.

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Содержание государственной услуги.

5.1. Государственная услуга (работа) оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

5.2. Оказание государственной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

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;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.)

2) справочно-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.

3) организация и проведение информационно-просветительских мероприятий: тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок, проведение культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей государственной услуги.

5.3. Формы оказания услуги:

- 1) в стационарных условиях;
- 2) вне стационара;
- 3) удалено через сеть Интернет.

5.4. Библиотечное обслуживание получателей государственной услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу ограниченных физических возможностей, должно обеспечиваться через внестационарные формы обслуживания (надобный абонемент, заочный абонемент).

5.5. Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

Представители различных национальностей имеют право на получение документов на родном языке через систему государственных библиотек.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных государственных детских и юношеских библиотеках, в соответствии с их уставами.

6. Характер предоставления услуги.

6.1. Государственная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

6.2. Библиотека может оказывать дополнительные библиотечные, библиографические, информационные услуги с взиманием платы. Перечень таких услуг определяется правилами пользования библиотекой. Стоимость услуг определяется библиотекой самостоятельно. Информация о ценообразовании на каждую платную услугу должна быть доступна потребителям. При предоставлении платных услуг учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Порядок предоставления государственной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми учреждением в соответствии с уставом, действующим законодательством, по согласованию с учредителем.

8. Предоставление во временное пользование документов из фондов посетителям библиотеки осуществляется:

- 1) через стационарные формы обслуживания, путем:
 - выдачи документа для работы в читальном зале;
 - путем выдачи документа по библиотечному абонементу для использования вне стен библиотеки;
- 2) через внестационарные, в том числе заочные, формы обслуживания (доставка получателю документов и оказание иных услуг библиотеки по месту жительства, работы, учебы);

3) через дистанционное обслуживание (предоставление документов из фондов удаленным пользователям библиотеки).

9. Для получения государственной услуги требуется прохождение процедуры регистрации (записи) с оформлением универсального и (или) временного читательского билета и/или читательского формуляра, или иного аналогичного документа (для физических лиц).

10. Юридическим лицам для получения государственной услуги необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание.

11. Порядок регистрации (записи) определяется Правилами пользования библиотекой с учетом требований настоящей главы.

Запись в областные государственные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

При оформлении читательского билета получатель услуги заключает с библиотекой договор (соглашение) на обработку персональных данных.

Запись в областные государственные библиотеки может осуществляться на основании универсальной электронной карты, если это предусмотрено федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Правилами пользования библиотекой.

Регистрация (запись) одного пользователя должна осуществляться в срок не более 10 минут.

В библиотеках может использоваться автоматизированная система учета пользователей.

12. Выдача документов из книгохранилища и подсобных фондов отделов библиотеки производится на основании листка читательского требования – письменного требования получателя услуги, кроме незрячих пользователей и детей – пользователей детской библиотеки. Письменные требования заполняются пользователем самостоятельно. Для оформления требований получатели государственной услуги используют систему каталогов библиотеки. Для получения документов, находящихся в открытом доступе, в том числе с выставок, требования получателями не заполняются.

При предоставлении документов через читальный зал – время ожидания выдачи одного документа не более 10 минут. Выдача одного документов из книгохранилища осуществляется в течение 10–30 минут. Выдача одного документа в абонементе до 7 минут.

13. Количество выдаваемых документов и срок пользования определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой. Новые документы могут быть выданы получателю государственной услуги только после возвращения им всех или части полученных документов. При получении документов получатель государственной услуги обязан расписаться в книжном

и/или читательском формуляре за каждый полученный документ. Получатель государственной услуги обязан вернуть документы в установленный правилами пользования библиотекой срок.

При возврате документов в библиотеку роспись получателя государственной услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

Получатель государственной услуги может продлить срок пользования документами, если на них нет спроса со стороны других пользователей. При использовании автоматизированной системы обслуживания пользователей технология выдачи документов может быть видоизменена.

14. Предоставление документов или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек сопровождается следующими действиями библиотекаря: после регистрации пользователя библиотекарь заполняет бланк-заказа, осуществляет библиографическую доработку заказа, проверяет наличие документа в других библиотеках, получает документ (почта, электронная почта), извещает пользователя, производит выдачу документа.

Время предоставления документов через систему межбиблиотечного абонемента:

- срочный заказ в течение одного рабочего дня;
- при перенаправленном заказе до 5 рабочих дней;
- при доставке из удаленных книгохранилищ до 10 рабочих дней;
- при изготовлении копии документа – до 15 рабочих дней.

15. Прием документов от пользователя, выданных во временное пользование осуществляется после обращения пользователя в библиотеку (читальный зал или абонемент). Библиотекарь производит прием документов, осуществляет проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме документа, в случае необходимости продлевает срок пользования документом путем соответствующей отметки в читательском формуляре пользователя.

16. Получить информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа можно через систему каталогов (включая электронный каталог) и других баз данных.

17. Дежурный библиотекарь (библиограф) оказывает получателю государственную услугу необходимую консультационную помощь в осуществлении им самостоятельного поиска информации в системе каталогов и выборе источников информации.

18. Библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу, поисковым информационным системам в сети Интернет); письменной (при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки). Ответ на библиографический запрос, поступивший в «Виртуальную справочную службу», может быть предоставлен в форме ссылок на удаленные информационные ресурсы.

19. Для получения справочной и консультативной информации пользователь в устной или письменной форме делает запрос на предоставление справочной и (или) консультативной информации. Библиотекарь выполняет

запрос пользователя, осуществляет предоставление информации в виде справок или иного документа либо устную информацию. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемой информации библиотекарь обслуживает пользователя путем подбора информации по справочно-библиографическим и иным запросам в фондах библиотеки и сети Интернет.

Действия по справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении 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.

20. Конечным результатом оказания государственной услуги является:

1) предоставление документа или его копии во временное пользование на различных типах носителей информации;

2) предоставление библиографической информации о конкретном документе из фонда библиотеки, содержащей данные, необходимые для идентификации документа и его разыскания в фонде (автор, заглавие, место и год издания, количество страниц, шифр хранения); библиографическая информация предоставляется в следующих формах: устной; визуальной (изображение на экране монитора компьютера при обращении к электронному каталогу; поисковым информационным системам в Интернет; письменной при обращении в «Виртуальную справочную службу» через веб-сайт библиотеки;

3) предоставление информации о составе библиотечных фондов посредством организации доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, книжных выставок; создания системы библиографических пособий (указателей, списков литературы, путеводителей по информационным ресурсам и др.);

4) предоставление консультации (индивидуальной или групповой) по поиску и выбору источников информации;

5) доступ посетителей библиотеки к информационно-просветительским и культурно-просветительским массовым мероприятиям.

21. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) нарушение или не принятие Правил пользования библиотекой.

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

б) 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.

22. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- 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 возмещений ущерба);
- 4) нарушение общественного порядка и общепринятых норм поведения

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

23. Учреждение, оказывающее государственную услугу должно обеспечить:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

24. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к 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.

25. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

26. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

27. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

28. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

29. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

30. В составе помещений библиотеки выделяются:

- 1) зона регистрации посетителей;
- 2) зона каталогов;
- 3) справочно-библиографическая зона;
- 4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- 5) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- 6) зона предоставления электронной информации;
- 7) зона копирования документов;
- 8) зона абонемента;
- 9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);
- 10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- 11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

31. 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 Российской Федерации.

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.

32. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

33. 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 надежными.

34. 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.

35. 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.

36. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, 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 плоскочечной литературы в специальные форматы.

37. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

38. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

39. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

40. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

41. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

42. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

43. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

44. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы и иные приспособления.

45. 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.

46. 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.

47. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

48. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

49. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

50. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

51. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

52. График работы объектов сети внестанционарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

53. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

54. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

55. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

56. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

57. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной

требованиями, предъявляемыми к данной должности.

58. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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.

59. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

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.

60. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

61. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

62. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотеки права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- 7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

63. Информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

- 1) через официальный интернет-сайт;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

7) посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.

64. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

- 9) стандарт предоставления услуги;
- 10) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 11) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

65. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;
- 6) стандарт предоставления услуги;
- 7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

66. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

67. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

- 1) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 2) и т.д.

68. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

69. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах

учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

70. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

71. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления государственной услуги;
- 2) об адресах Интернет-сайта Министерства; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;
- 5) о порядке досудебный (внесудебный) порядка обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

72. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

73. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу государственную услугу.

74. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

75. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества оказания услуг.

76. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственных услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

77. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

78. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

79. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

80. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

81. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

82. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

83. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

84. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

85. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

86. Показателями качества предоставления государственной услуги в стационарных условиях являются:

1) темп роста зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$Ч(отч.) / Ч(предш.) \times 100 - 100$, где

Ч(отч.) – количество зарегистрированных пользователей в отчетном году;

Ч(предш.) – количество зарегистрированных пользователей в предшествующем отчетному году;

2) темп роста количества посещений библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$П(отч.) / П(предш.) \times 100 - 100$, где

П(отч.) – количество посещений в отчетном году;

П(предш.) – количество посещений в предшествующем отчетному году.

87. Показателем качества предоставления государственной услуги вне стационара является доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов (процентов).

Формула расчета значения показателя:

$Зуд. / Зопр. \times 100$, где

Зуд. – число удовлетворенных запросов в отчетном году;

Зопр. – общее число запросов в отчетном году.

88. Показателем качества предоставления государственной услуги удаленно через сеть Интернет является темп роста количества обращений к электронным ресурсам библиотеки удаленных пользователей (процентов).

Формула расчета значения показателя:

$УдП(отч.) / УдП(предш.) \times 100 - 100$, где

УдП (отч.) – количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений веб-сайта) в отчетном году;

УдП (предш.) – количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений веб-сайта) в предшествующем отчетному году.

Приложение № 23
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ ИЗ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ И ИНФОРМАЦИИ ИЗ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ В ЧАСТИ,
НЕ КАСАЮЩЕЙСЯ АВТОРСКИХ ПРАВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги.

Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав (далее – государственная услуга).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
- 2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;
- 3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека».

3. Потребители государственной услуги.

Получателями государственной услуги являются юридические лица и физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, состояния здоровья, социального положения, образования и гражданства (далее – пользователи библиотеки).

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание государственной услуги.

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ («Российская газета», 1998, 12 августа, № 153-154);

4) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);

5) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

6) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1 («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

8) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

9) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 1995, 02 декабря, № 234);

10) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 1996, 24 января, № 14);

12) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

13) Федеральный Закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

14) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» («Российская газета», 2002, 30 июля, № 138-139);

15) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2006, 27 июля, № 165);

16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

17) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

18) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

19) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

20) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» («Российская газета», 2010, 31 декабря, № 297);

21) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, 7 мая, № 19);

22) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

23) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247);

24) «Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 21.02.1994 № 34);

25) «Модель обеспечения качества услуг. ГОСТ Р 50691-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 29.06.1994 № 181);

26) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

27) «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 Российской Федерации от 15.04.1997 № 136);

28) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст);

29) «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст);

30) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст);

31) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

32) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст);

33) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

34) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

35) приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 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»;

35) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

37) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

38) «Правила устройства электроустановок (ПУЭ)» (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979);

39) «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование» (утверждены Госстроем СССР 28.11.1991);

40) «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Министерства строительства Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7);

41) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63);

42) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29);

43) постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

44) распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

45) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

46) Уставы областных государственных библиотек;

47) Правила пользования областных государственных библиотек.

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Содержание государственной услуги.

5.1. Государственная услуга (работа) оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

5.2. Оказание государственной услуги предусматривает следующие направления деятельности:

1) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2) 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.

5.3. Формы оказания услуги:

1) удалено через сеть Интернет.

6. Характер предоставления услуги.

Государственная услуга предоставляется пользователям библиотеки бесплатно в объеме, установленном законодательством.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Порядок предоставления государственной услуги определяется Правилами пользования библиотекой, устанавливаемыми учреждением в соответствии с уставом, действующим законодательством, по согласованию с учредителем.

8. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных областных государственных библиотек осуществляется в порядке, установленном административным регламентом по предоставлению Министерством культуры Свердловской области государственной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденным приказом Министерства культуры Свердловской области от 04.06.2013 № 172.

9. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, осуществляется областными государственными библиотеками в соответствии административным регламентом по предоставлению Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах», утвержденным приказом Министерства культуры Свердловской области от 04.06.2013 № 172.

10. Конечным результатом оказания государственной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек;
2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек;

1) доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах областных государственных библиотек, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (из локальной сети библиотеки или в режиме удаленного доступа).

11. В результате оказания государственной услуги заявитель может получить доступ:

1) к документам и тематическим коллекциям, созданным и оцифрованным библиотекой (книги, в том числе из фонда редкой книги, краеведческие издания, музыкально-нотная литература, статьи из периодических изданий, сборников, самостоятельные издания);

2) самостоятельным электронным изданиям, не имеющим печатных аналогов;

3) к электронным изданиям на съемных носителях – компакт-дисках, флэшкартах (аудиокниги, развивающие программы и пр.)

12. Информация может быть предоставлена заявителю:

1) в виде электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа) – для оцифрованных изданий, не являющихся объектами авторского права;

2) в виде библиографической записи, содержащей информацию о наличии электронных документов на съемных носителях (компакт-дисках, флэшкартах и пр.) или о наличии документа в электронном виде с возможностью доступа к нему из локальной сети библиотеки являющейся держателем данного документа.

13. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

Автор,
Заглавие,
Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Место хранения электронной копии данного документа (ссылка на электронную копию документа).

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

Место хранения электронной копии документа (ссылка на электронную копию документа).

14. Библиографическая запись содержит информацию об условиях доступа к полному тексту документа:

- 1) открытый доступ в сети Интернет;
- 2) доступ из локальной сети библиотеки – держателя документа.

15. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего государственную услугу, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных областной государственной библиотеке;
- 3) несоответствие обращения содержанию государственной услуги;
- 4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;
- 5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

16. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

17. Учреждение, оказывающее государственную услугу должно обеспечить:

- 1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

18. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к 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.

19. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

20. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

21. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

22. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

23. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

24. В составе помещений библиотеки выделяются:

1) зона регистрации посетителей;

2) зона каталогов;

3) справочно-библиографическая зона;

4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;

5) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;

6) зона предоставления электронной информации;

7) зона копирования документов;

8) зона абонемента;

9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);

10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

25. 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 Российской Федерации.

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.

26. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

27. 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 надежными.

28. 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.

29. 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.

30. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, 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 плоскочечной литературы в специальные форматы.

31. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

32. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

33. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

34. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

35. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

36. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

37. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

38. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы и иные приспособления.

39. 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.

40. 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.

41. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

42. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

43. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

44. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

45. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

46. График работы объектов сети внестанционарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

47. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

48. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

49. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

50. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

51. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

52. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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.

53. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

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.

54. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

55. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

56. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотеки права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- 7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- 8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

57. Информирование потребителей государственной услуги осуществляется:

- 1) через официальный интернет-сайт;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 7) посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.

58. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

9) стандарт предоставления услуги;

10) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

11) о проводимых выставках, мероприятиях;

12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

59. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

6) стандарт предоставления услуги;

7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых выставках, мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

60. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

61. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

1) о проводимых выставках, мероприятиях;

2) и т.д.

62. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

63. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

64. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

65. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления государственной услуги;
- 2) об адресах Интернет-сайта Министерства; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы

«Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;

5) о порядке досудебный (внесудебный) порядка обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

66. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

67. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу государственную услугу.

68. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

69. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества оказания услуг.

70. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы

(анкетирование) потребителей государственных услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

71. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

72. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

73. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

74. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

75. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

76. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

77. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие

таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

78. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

79. Мнения потребителей услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

80. Показателями качества предоставления государственной услуги в стационарных условиях являются:

1) темп роста количества оцифрованных документов (электронных копий документов) по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{ОцД(отч.)} / \text{ОцД(предш.)} \times 100 - 100$, где

ОцД (отч.) – количество оцифрованных документов в отчетном году;

ОцД (предш.) – количество оцифрованных документов в предшествующем отчетному году;

2) темп роста количества обращений к библиографической информации и полнотекстовым документам по сравнению с предыдущим годом (процентов).

формула расчета значения показателя:

$\text{КО(отч.)} / \text{КО(предш.)} \times 100 - 100$, где:

КО(отч.) – количество обращений к библиографической информации и полнотекстовым документам в отчетном году;

КО (предш.) - количество обращений к библиографической информации и полнотекстовым документам в предшествующем году.

Приложение № 24
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
ПО ФОРМИРОВАНИЮ, УЧЕТУ, ИЗУЧЕНИЮ, ОБЕСПЕЧЕНИЮ
ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ БИБЛИОТЕКИ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы.

Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (далее – государственная работа).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
- 2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;
- 3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека».

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание государственной работы.

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26 января 1996 года № 14-ФЗ («Российская газета», 1996, 6 февраля, № 23);

4) «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ («Российская газета», 1998, 12 августа, № 153-154);

5) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);

6) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

7) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1 («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

8) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

9) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

10) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 1995, 02 декабря, № 234);

11) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

12) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 1996, 24 января, № 14);

13) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

14) Федеральный Закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

15) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» («Российская газета», 2002, 30 июля, № 138-139);

16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2006, 27 июля, № 165);

17) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

18) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

19) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

20) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

21) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» («Российская газета», 2010, 31 декабря, № 297);

22) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда» («Российская газета», 2001, 18 июля, № 135);

23) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, 7 мая, № 19);

24) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

25) «Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 21.02.1994 № 34);

26) «Модель обеспечения качества услуг. ГОСТ Р 50691-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 29.06.1994 № 181);

27) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

28) «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 Российской Федерации от 15.04.1997 № 136);

29) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст);

30) «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст);

31) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст);

32) «ГОСТ 7.82-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и

правила составления» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001 № 369-ст);

33) «Консервация документов. Общие требования. ГОСТ 7.50-2002» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 № 232-ст);

34) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации. ГОСТ 7.59-2003» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 29.05.2003 № 170-ст);

35) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

36) «ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 № 332-ст);

37) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст);

38) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

39) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

40) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

41) приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 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»;

42) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда» («Российская газета», 2013, 22 мая, № 107);

43) письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

44) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

45) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

46) «Правила устройства электроустановок (ПУЭ)» (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979);

47) «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование» (утверждены Госстроем СССР 28.11.1991);

48) «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Министерства строительства Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7);

49) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63);

50) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29);

51) постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

52) распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

53) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 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»;

54) Уставы областных государственных библиотек;

55) Правила пользования областных государственных библиотек.

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

5. Государственная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов, в установленном порядке.

6. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

1) формирование и учет фонда библиотеки;

2) организация фонда библиотеки;

3) обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (обеспечение сохранности документов методом консервации, изготовление страховых копий документов).

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

8. Порядок проведения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда», и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

9. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- 1) формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- 2) наличие системы учета поступивших и выбывших документов;
- 3) наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками;
- 4) наличие документов, прошедших консервацию;
- 5) наличие страховых копий документов.

9. Основаниями для отказа в получении результата государственной работы являются:

- 1) нарушение или не принятие Правил пользования библиотекой;
- 2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;
- 3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;
- 5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;
- 6) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

10. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- 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

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

11. Учреждение, оказывающее государственную услугу (работу) должно обеспечить:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги (выполнения работы), в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

12. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к 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.

13. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

13. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

15. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных

температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНИПы, Нормами).

16. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

17. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

18. В составе помещений библиотеки выделяются:

- 1) зона регистрации посетителей;
- 2) зона каталогов;
- 3) справочно-библиографическая зона;
- 4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- 5) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- 6) зона предоставления электронной информации;
- 7) зона копирования документов;
- 8) зона абонемента;
- 9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);
- 10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- 11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

19. 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 Российской Федерации.

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.

20. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

21. 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 надежными.

22. 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 (работы). Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

23. 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.

24. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, 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 плоскопечатной литературы в специальные форматы.

25. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

26. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

27. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

28. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

29. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

30. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

31. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

32. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы и иные приспособления.

33. 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.

34. 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.

35. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

36. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

37. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

38. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

39. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

40. График работы объектов сети внестанционарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

41. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

42. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

43. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

44. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

45. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

46. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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 государственных услуг (работ).

47. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные

семинары, тренинги.

48. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

49. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

50. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотеки права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- 7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- 8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

51. Информирование потребителей результата государственной работы осуществляется:

- 1) через официальный интернет-сайт;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 7) посредством консультирования специалистами, ответственными за

предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.

52. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);
- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- 8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).
- 9) стандарт предоставления услуги;
- 10) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 11) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

53. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- 6) стандарт предоставления услуги;
- 7) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

54. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

55. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- 1) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 2) и т.д.

56. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

57. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

58. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

59. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления государственной услуги;
- 2) об адресах Интернет-сайта Министерства; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;
- 5) о порядке досудебный (внесудебный) порядка обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

60. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

61. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

62. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

63. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- 1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества выполнения работ.

64. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов государственных работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

65. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

66. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

67. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

68. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества работ выполняемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

69. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

70. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования

выполнению государственных работ, а также оценивается достижение показателей качества работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результатов выполненных работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

71. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

72. Мнения потребителей результатов государственной работы об уровне качества и доступности результатов государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результатов государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

73. Мнения потребителей результатов государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

74. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

1) темп роста объема фонда библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{ОФ(отч.)} / \text{ОФ(предш.)} \times 100 - 100$, где

ОФ(отч.) — общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

ОФ (предш.) – общий объем фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

2) активность использования библиотечного фонда в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$(\text{КнвФ/ОФ})(\text{отч.}) / (\text{КнвФ/ОФ})(\text{предш.}) \times 100$, где

$(\text{КнвФ/ОФ})(\text{отч.})$ – обращаемость фонда библиотеки в отчетном году;

$(\text{КнвФ/ОФ})(\text{предш.})$ – обращаемость фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

3) доля документов, выбывших в отчетном году, от общего объема фонда (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{КвпоД} / \text{ОФ}(\text{отч.}) \times 100$, где:

КвпоД – количество выбывших документов в отчетном году

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

4) доля документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году, от общего объема фонда (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{КшкД} / \text{ОФ}(\text{отч.}) \times 100$, где:

КшкД – количество документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году;

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

5) темп роста общего количества документов, прошедших консервацию, по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{КДПК}(\text{отч.}) / \text{КДПК}(\text{предш.}) \times 100 - 100$, где

КДПК (отч.) – количество документов, прошедших консервацию в отчетном году;

КДПК (предш.) – количество документов, прошедших консервацию в предшествующем отчетному году;

6) темп роста количества изготовленных страховых копий документов (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{КД}(\text{отч.}) / \text{КД}(\text{предш.}) \times 100 - 100$, где:

КД (отч.) – количество изготовленных копий документов за отчетный год,;

КД (предш.) – количество изготовленных копий документов за предшествующий год.

Приложение № 25
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
ПО БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ ОБРАБОТКЕ ДОКУМЕНТОВ
И СОЗДАНИЮ КАТАЛОГОВ**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы.

Библиографическая обработка документов и создание каталогов (далее – государственная работа).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
- 2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;
- 3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека».

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание государственной работы.

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26 января 1996 года № 14-ФЗ («Российская газета», 1996, 6 февраля, № 23);

4) «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ («Российская газета», 1998, 12 августа, № 153-154);

5) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);

6) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

7) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1 («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

8) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

9) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

10) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 1995, 02 декабря, № 234);

11) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

12) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 1996, 24 января, № 14);

13) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

14) Федеральный Закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

15) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» («Российская газета», 2002, 30 июля, № 138-139);

16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2006, 27 июля, № 165);

17) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

18) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

19) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

20) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

21) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» («Российская газета», 2010, 31 декабря, № 297);

22) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда» («Российская газета», 2001, 18 июля, № 135);

23) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, 7 мая, № 19);

24) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

25) «Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 21.02.1994 № 34);

26) «Модель обеспечения качества услуг. ГОСТ Р 50691-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 29.06.1994 № 181);

27) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

28) «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 Российской Федерации от 15.04.1997 № 136);

29) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст);

30) «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст);

31) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст);

32) «ГОСТ 7.82-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и

правила составления» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001 № 369-ст);

33) «Консервация документов. Общие требования. ГОСТ 7.50-2002» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 № 232-ст);

34) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации. ГОСТ 7.59-2003» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 29.05.2003 № 170-ст);

35) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

36) «ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 № 332-ст);

37) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст);

38) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

39) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

40) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

41) приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 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»;

42) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда» («Российская газета», 2013, 22 мая, № 107);

43) письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

44) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

45) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

46) «Правила устройства электроустановок (ПУЭ)» (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979);

47) «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование» (утверждены Госстроем СССР 28.11.1991);

48) «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Министерства строительства Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7);

49) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63);

50) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29);

51) постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

52) распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

53) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 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»;

54) Уставы областных государственных библиотек;

55) Правила пользования областных государственных библиотек.

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

5. Государственная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации.

6. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- 1) библиографическая обработка документов;
- 2) организация электронных и карточных каталогов.

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

8. Порядок проведения работы по библиографической обработке документов и создание каталогов осуществляется в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

9. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

1) количество библиографических записей, внесенных в электронный каталог.

2) количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах.

9. Основаниями для отказа в получении результата государственной работы являются:

1) нарушение или не принятие Правил пользования библиотекой;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

6) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

10. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

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

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

11. Учреждение, оказывающее государственную услугу (работу) должно обеспечить:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание;

должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги (выполнения работы), в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

12. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к 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.

13. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

13. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

15. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

16. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

17. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

18. В составе помещений библиотеки выделяются:

- 1) зона регистрации посетителей;
- 2) зона каталогов;
- 3) справочно-библиографическая зона;
- 4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- 5) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- 6) зона предоставления электронной информации;
- 7) зона копирования документов;
- 8) зона абонемента;
- 9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);
- 10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- 11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

19. 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 Российской Федерации.

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.

20. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

21. 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 надежными.

22. 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 (работы). Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

23. 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.

24. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, 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 плоскопечатной литературы в специальные форматы.

25. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

26. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

27. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

28. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

29. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестанционного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

30. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

31. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

32. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы и иные приспособления.

33. 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.

34. 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.

35. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

36. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

37. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

38. В течение не менее 8 часов, без технических прерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

39. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

40. График работы объектов сети внестанционарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

41. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

42. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

43. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

44. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

45. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

46. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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 государственных услуг (работ).

47. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

48. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

49. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

50. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотеки права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителям;
- 5) сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- 7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- 8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

51. Информирование потребителей результата государственной работы осуществляется:

- 1) через официальный интернет-сайт;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 7) посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.

52. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;
- 7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- 8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).
- 9) стандарт предоставления услуги;
- 10) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 11) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

53. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;
- 6) стандарт предоставления услуги;
- 7) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

54. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

55. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- 1) о проводимых выставках, мероприятиях;

2) и т.д.

56. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

57. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

58. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не перебивать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

59. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного посещения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления государственной услуги;
- 2) об адресах Интернет-сайта Министерства; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;
- 5) о порядке досудебный (внесудебный) порядка обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

60. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

61. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

62. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

63. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с заявителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение исполнения лицами, выполняющими государственную работу, положений данного стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта

и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

В учреждении может быть предусмотренны и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества выполнения работ.

64. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов государственных работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

65. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

66. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

67. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

68. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества и сроков выполняемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

69. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

70. В зависимости от основания проведения проверки Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и сроков предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственных работ, а также проверяется достижение показателей качества работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрения обращений (жалоб) потребителей результатов выполнения работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоответствие и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования

к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

71. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть отражены документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенные в сообщении, а также выводы и предложения по устранению выявленных нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

72. Мнения потребителей результатов государственной работы об уровне качества и доступности результатов государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результатов государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

73. Мнения потребителей результатов государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

74. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

1) темп роста объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{ОЭК (отч.)} / \text{ОЭК (предш.)} \times 100 - 100$, где

ОЭК(отч.) – объем электронного каталога в отчетном году;

ОЭК (предш.) – объем электронного каталога в предшествующем отчетному году;

2) темп роста количества отредактированных библиографических записей в электронном каталоге по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$\text{КОЗ(отч.)} / \text{КОЗ(предш.)} \times 100 - 100$, где

КОЗ (отч.) – количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в отчетном году.

КОЗ (предш.) – количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и карточных каталогах в предшествующем отчетному году.

Приложение № 26
к приказу Министерства культуры
Свердловской области
от 25.02.2015 № 50
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в сфере культуры на территории
Свердловской области»

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ
ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ СТАБИЛИЗАЦИИ, РЕСТАВРАЦИИ И
КОНСЕРВАЦИИ КНИЖНЫХ ПАМЯТНИКОВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы.

Осуществление стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников (далее – государственная работа).

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений.

Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство).

Контактная информация Министерства: адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46; телефон: (343) 376-47-35, факс: (343) 376-47-20, e-mail: minkult@egov66.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу выполняют следующие учреждения:

1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;

2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;

3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»;

4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека».

3. Потребители государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие оказание государственной работы.

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);

3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26 января 1996 года № 14-ФЗ («Российская газета», 1996, 6 февраля, № 23);

4) «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ («Российская газета», 1998, 12 августа, № 153-154);

5) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ («Российская газета», 2006, 22 декабря, № 289);

6) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

7) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1 («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

8) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

9) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

10) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 1995, 02 декабря, № 234);

11) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

12) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 1996, 24 января, № 14);

13) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

14) Федеральный Закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

15) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» («Российская газета», 2002, 30 июля, № 138-139);

16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2006, 27 июля, № 165);

17) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

18) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

19) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

20) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

21) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» («Российская газета», 2010, 31 декабря, № 297);

22) постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда» («Российская газета», 2001, 18 июля, № 135);

23) постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, 7 мая, № 19);

24) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

25) «Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 21.02.1994 № 34);

26) «Модель обеспечения качества услуг. ГОСТ Р 50691-94» (утвержден Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 29.06.1994 № 181);

27) постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

28) «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 Российской Федерации от 15.04.1997 № 136);

29) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. ГОСТ 7.0-99» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 07.10.1999 № 334-ст);

30) «ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 16.02.2000 № 39-ст);

31) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика. ГОСТ 7.20-2000» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 19.04.2001 № 182-ст);

32) «ГОСТ 7.82-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001 № 369-ст);

33) «Консервация документов. Общие требования. ГОСТ 7.50-2002» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 № 232-ст);

34) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации. ГОСТ 7.59-2003» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 29.05.2003 № 170-ст);

35) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

36) «ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 25.11.2003 № 332-ст);

37) «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Книжные памятники. Общие требования. ГОСТ 7.87-2003» (введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 26.02.2004 № 65-ст);

38) «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации» (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

39) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

40) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

41) приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 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»;

42) приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда» («Российская газета», 2013, 22 мая, № 107);

43) письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

44) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

45) письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

46) «Правила устройства электроустановок (ПУЭ)» (утв. Главтехуправлением, Госэнергонадзором Минэнерго СССР 05.10.1979);

47) «СНиП 2.04.05-91*. Отопление, вентиляция и кондиционирование» (утверждены Госстроем СССР 28.11.1991);

48) «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Министерства строительства Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7);

49) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63);

50) Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденное постановлением Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29);

51) постановление Правительства Свердловской области от 10.04.2013 № 469-ПП «Об утверждении перечня основных услуг, оказываемых населению бесплатно общедоступными областными государственными библиотеками»;

52) распоряжение Правительства Свердловской области от 31.12.2004 № 1620-РП «Об утверждении правил физической защиты объектов социально-культурной сферы и жизнеобеспечения на территории Свердловской области»;

53) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 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»;

54) Уставы областных государственных библиотек;

55) Правила пользования областных государственных библиотек.

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

5. Государственная работа выполняется в целях обеспечения сохранности книжных памятников как особо ценной части национального библиотечного фонда.

6. Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

- 1) стабилизация книжных памятников;
- 2) реставрация книжных памятников;

3) консервация книжных памятников.

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

8. Порядок проведения работы по осуществлению стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, перечисленными в пункте 4 раздела 1 настоящего стандарта.

9. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

1) количество книжных памятников, прошедших стабилизацию, реставрацию и консервацию

9. Основаниями для отказа в получении результата государственной работы являются:

1) нарушение или не принятие Правил пользования библиотекой;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые библиотека закрыта для посетителей;

3) нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4) наличие на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества библиотеки или других посетителей;

5) запрос гражданина противоречит нормам авторского права;

6) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации.

10. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

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

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

11. Учреждение, оказывающее государственную услугу (работу) должно обеспечить:

1) наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельств о государственной регистрации юридического лица; свидетельств о постановке на

учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

2) соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

3) принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги (выполнения работы), в случаях установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

12. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к 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.

13. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

13. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, оснащено средствами телефонной связи, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

15. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

16. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

17. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

18. В составе помещений библиотеки выделяются:

- 1) зона регистрации посетителей;
- 2) зона каталогов;
- 3) справочно-библиографическая зона;
- 4) читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников библиотеки;
- 5) рекреационные зоны: для отдыха и общения читателей и иные помещения;
- 6) зона предоставления электронной информации;
- 7) зона копирования документов;
- 8) зона абонемента;
- 9) зона проведения массовых мероприятий (конференц-зал, учебный класс и др.);
- 10) служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;
- 11) санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

19. 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 Российской Федерации.

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.

20. Библиотека должна иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей государственной услуги и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

21. 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 надежными.

22. 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 (работы). Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

23. 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.

24. Библиотека, специализирующаяся на обслуживании слепых и слабовидящих пользователей, 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.

25. Предметы и оборудование, используемые при оказании государственной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

26. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

27. В библиотеке должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

28. Библиотека обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

29. Библиотека должна быть обеспечена транспортом для организации внестационарного библиотечного обслуживания пользователей, которые не могут самостоятельно посещать библиотеку.

30. Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

31. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

32. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы иные приспособления.

33. 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.

34. 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.

35. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

36. Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.

37. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

38. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

39. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.

40. График работы объектов сети внестационарного библиотечного обслуживания устанавливается библиотеками самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

41. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

42. Библиотека должна быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

43. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

44. Специалисты должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

45. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

46. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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 государственных услуг (работ).

47. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

48. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

49. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

50. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- 1) сведения о графике работы учреждения;
- 2) правила посещения библиотеки права и обязанности посетителей;
- 3) утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- 5) сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- 6) сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- 7) контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- 8) сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

51. Информирование потребителей результата государственной работы осуществляется:

- 1) через официальный интернет-сайт;
- 2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- 3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- 4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- 5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- 6) по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 7) посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.

52. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;
- 3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- 4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;
- 7) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- 8) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).
- 9) стандарт предоставления услуги;
- 10) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 11) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 12) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- 13) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

53. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- 1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- 4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- 5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;
- 6) стандарт предоставления услуги;
- 7) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- 8) о проводимых выставках, мероприятиях;
- 9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

54. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- 1) наименование учреждения;
- 2) режим работы учреждения;
- 3) информация об изменениях в режиме работы.

55. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация:

- 1) о проводимых выставках, мероприятиях;

2) и т.д.

56. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:

- 1) об учреждении, его фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) режим работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

57. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- 1) об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- 2) об услугах учреждения;
- 3) контактная информация;
- 4) о режиме работы учреждения;
- 5) о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

58. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

59. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления государственной услуги;
- 2) об адресах Интернет-сайта Министерства; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;
- 5) о порядке досудебный (внесудебный) порядка обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

60. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

61. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

62. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

63. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- 1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

- 2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате

обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества выполнения работ.

64. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов государственных работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

65. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

66. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

67. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Свердловской области.

68. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Свердловской области и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества работ выполняемых государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг.

69. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

70. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования выполнению государственных работ, а также оценивается достижение показателей качества работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результатов выполненных работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего

стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

71. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

72. Мнения потребителей результатов государственной работы об уровне качества и доступности результатов государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результатов государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

73. Мнения потребителей результатов государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

74. Показателем качества выполнения государственной работы является:

1) темп роста общего количества книжных памятников, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

$KPr. (отч.) / KPr.(предш.) \times 100 - 100$, где:

$KPr. (отч.)$ - количество книжных памятников прошедших реставрацию за отчетный год;

$KPr. (предш. год)$ – количество книжных памятников отреставрированных за предшествующий год.