



АДМИНИСТРАЦИЯ НИЖНЕВАРТОВСКОГО РАЙОНА
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.05.2016

№ 1204

г. Нижневартовск

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ) в области культуры

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, постановлениями администрации района от 19.08.2009 № 930 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг (работ)», от 08.07.2014 № 1333 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными автономными учреждениями культуры» (в редакции от 16.10.2015 № 2079, от 11.12.2015 № 2444) и в целях повышения качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ):

1. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг (работ):
 - 1.1. «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ» согласно приложению 1.
 - 1.2. «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ» согласно приложению 2.
 - 1.3. «Показ кинофильмов» согласно приложению 3.
 - 1.4. «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению 4.
 - 1.5. «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки» согласно приложению 5.
 - 1.6. «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» согласно приложению 6.
 - 1.7. «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников» согласно приложению 7.
 - 1.8. «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» согласно приложению 8.
 - 1.9. «Организация показа спектаклей» согласно приложению 9.

1.10. «Организация показа концертов и концертных номеров» согласно приложению 10.

1.11. «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» согласно приложению 11.

2. Управлению культуры администрации района (Н.В. Алексеёнок), ответственному за оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ):

2.1. Довести стандарты качества муниципальных услуг (работ) до сведения муниципальных автономных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы).

2.2. Обеспечить в свободном доступе в муниципальных автономных учреждениях информирование граждан о наличии стандартов качества тех муниципальных услуг (работ), которые они оказывают (выполняют).

2.3. Организовать контроль за соблюдением требований стандартов качества муниципальных услуг (работ) в соответствии со стандартами, указанными в пункте 1.

2.4. Обеспечить применение санкций за нарушение требований стандартов к сотрудникам муниципальных автономных учреждений района, в соответствии со стандартами качества муниципальных услуг (работ), указанных в пункте 1.

3. Признать утратившими силу постановления администрации района: от 23.12.2009 № 1576 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области культуры»;

от 14.01.2011 № 52 «О внесении изменений в постановление администрации района от 23.12.2009 № 1576 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области культуры»;

от 09.04.2013 № 645 «О внесении изменений в приложения 1–4 к постановлению администрации района от 23.12.2009 № 1576 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области культуры»;

от 30.07.2014 № 1507 «О внесении изменений в приложения 1–4 к постановлению администрации района от 23.12.2009 № 1576 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области культуры».

4. Службе документационного обеспечения управления организации деятельности администрации района (Ю.В. Мороз) разместить постановление на официальном веб-сайте администрации района: www.nvraion.ru.

5. Пресс-службе администрации района (Л.А. Лысенко) опубликовать постановление в приложении «Официальный бюллетень» к газете «Новости Приобья».

6. Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

7. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным вопросам О.В. Липуну.

Глава района

Б.А. Саломатин

**Стандарт
качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих
программ»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Предоставление муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ» осуществляется муниципальными автономными организациями дополнительного образования (МАО-ДО) «Ларьякская детская школа искусств», «Охтеурская детская школа искусств», «Ваховская детская школа искусств», «Новоаганская детская школа искусств», «Детская школа искусств имени А.В. Ливна» (далее – Учреждения).

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление
муниципальной услуги**

- 2.1. Конституция Российской Федерации.
- 2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
- 2.3. Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 2.4. Федеральный закон от 06.10.99 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».
- 2.5. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 2.6. Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- 2.7. Федеральный закон от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
- 2.8. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 2.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

2.10. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

2.11. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1086 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детская школа искусств им. А.В. Ливна» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Детская школа искусств им. А.В. Ливна» в новой редакции».

2.12. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1087 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Ларьякская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ларьякская детская школа искусств» в новой редакции».

2.13. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1084 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Охтеурская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Охтеурская детская школа искусств» в новой редакции».

2.14. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1085 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Новоаганская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Новоаганская детская школа искусств» в новой редакции».

2.15. Постановление администрации района от 05.06.2014 № 1081 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Ваховская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ваховская детская школа искусств» в новой редакции».

2.16. Приказы муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ларьякская детская школа искусств» от 11.02.2014 № 8«О», 9«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.17. Приказ муниципальной автономной организации дополнительного образования «Охтеурская детская школа искусств» от 10.02.2014 № 31/2-о/д «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.18. Приказы муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ваховская детская школа искусств» от 20.01.2014 № 4/1«О»,

от 10.02.2014 № 9/1«О», от 17.04.2014 № 24«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.19. Приказы муниципальной автономной организации дополнительного образования «Новооганская детская школа искусств» от 10.02.2014 № 9/1«О», 9/2«О», от 11.02.2014 № 10/1«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.20. Приказ муниципальной автономной организации дополнительного образования «Детская школа искусств имени А.В. Ливна» от 08.02.2014 № 7-УД «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.21. Иные нормативные акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Услуга носит заявительный характер.

3.2. Получатели услуги – население Нижневартовского района в возрасте от 6 до 18 лет (далее – учащиеся). Порядок приема в Учреждение детей осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами района и локальными актами Учреждения.

3.3. Услуга предоставляется бесплатно. Учреждения имеют право на предоставление платных дополнительных услуг в соответствии с Уставом и лицензией. Учреждение, в соответствии со своим Уставом, может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (в том числе на договорной основе), не включенные в перечень дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ, определяющих его статус.

IV. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой Стандартом

4.1. Услуга предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

музыкальное искусство;
художественное искусство;
хореографическое искусство;
театральное искусство;
эстрадное искусство;
народное искусство;
эстетическое воспитание
и другие виды искусства.

4.2. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

4.3. Содержание образования в Учреждениях строится на основании: типовых программ, рекомендованных Министерством культуры Российской Федерации;

адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;

авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных окружным или областным экспертным советом.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

4.4. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной услуге.

Учреждение обязано довести до сведения граждан: свое наименование и местонахождение;

Устав и лицензию на право ведения образовательной деятельности;

информацию о режиме работы Учреждения;

правила поведения в Учреждении;

информацию о сроках и условиях приема в Учреждение;

порядок реализации программ по выбранному направлению;

информацию о часах приема специалистов Учреждения по вопросам поступления и обучения;

информацию о планируемых к проведению в Учреждении мероприятиях (с указанием времени и даты);

информацию о наименовании, адресе и телефонах специалистов вышестоящего органа – управления культуры администрации района.

В каждом Учреждении в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, Стандарт.

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам

в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся и предоставление услуг учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.3172-14).

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть очищены от снега, наледи, льда и сосулек.

В здании Учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения: основные (учебные помещения, специализированные помещения) и дополнительные помещения. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования,

единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

При размещении Учреждений в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному Учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

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

4.6. Режим работы Учреждения определяется Уставом Учреждения.

4.6.1. График работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте.

4.6.2. В случае изменения графика работы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.7. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием, для надлежащего предоставления муниципальной услуги;

у специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

к педагогической деятельности в Учреждениях не допускаются лица, лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда; имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления; признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке; имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной услуги:

при оказании услуги работники Учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя).

4.9. Критериями оценки качества дополнительного образования в области культуры являются:

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

Качество услуги характеризуют:

доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в Учреждении;

доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий;

доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги.

V. Порядок обжалования нарушений Стандарта

5.1. Любой потребитель муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), предоставляющего муниципальную услугу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2.6. Направлять в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района:

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляет официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае предоставления Учреждением муниципальной услуги на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан

Учреждение предоставляет потребителям с ограниченными возможностями муниципальную услугу в полном объеме (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния выбранному направлению обучения).

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеобразовательных
предпрофессиональных программ»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Предоставление муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ» осуществляется муниципальными автономными организациями дополнительного образования (МАОДО) «Ларьякская детская школа искусств», «Охтеурская детская школа искусств», «Ваховская детская школа искусств», «Новоаганская детская школа искусств», «Детская школа искусств имени А.В. Ливна» (далее – Учреждения).

II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

- 2.1. Конституция Российской Федерации.
- 2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
- 2.3. Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 2.4. Федеральный закон от 06.10.99 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».
- 2.5. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 2.6. Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- 2.7. Федеральный закон от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
- 2.8. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 2.9. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

2.10. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

2.11. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1086 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детская школа искусств им. А.В. Ливна» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Детская школа искусств им. А.В. Ливна» в новой редакции».

2.12. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1087 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Ларьякская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ларьякская детская школа искусств» в новой редакции».

2.13. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1084 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Охтеурская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Охтеурская детская школа искусств» в новой редакции».

2.14. Постановление администрации района от 06.06.2014 № 1085 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Новоаганская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Новоаганская детская школа искусств» в новой редакции».

2.15. Постановление администрации района от 05.06.2014 № 1081 «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Ваховская детская школа искусств» и утверждении Устава муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ваховская детская школа искусств» в новой редакции».

2.16. Приказы муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ларьякская детская школа искусств» от 11.02.2014 № 8«О», 9«О», от 31.07.14 № 33 «О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.17. Приказ муниципальной автономной организации дополнительного образования «Охтеурская детская школа искусств» от 10.02.2014 № 31/2-о/д «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальных услуг «Организация предоставления дополнительного образования в МАОДО «Охтеурская детская школа искусств».

2.18. Приказы муниципальной автономной организации дополнительного образования «Ваховская детская школа искусств» от 20.01.2014 № 4/1«О»,

от 10.02.2014 № 9/1«О», от 17.04.2014 № 24«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.19. Приказы муниципальной автономной организации дополнительного образования «Новооганская детская школа искусств» от 10.02.2014 № 9/1«О», 9/2«О», от 11.02.2014 № 10/1«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.20. Приказ муниципальной автономной организации дополнительного образования «Детская школа искусств имени А.В. Ливна» от 08.02.2014 № 7-УД «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.21. Иные нормативные акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Услуга носит заявительный характер.

3.2. Получатели услуги – население Нижневартовского района в возрасте от 6 до 18 лет (далее – учащиеся). Порядок приема в Учреждение детей осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами района и локальными актами Учреждения.

3.3. Услуга предоставляется бесплатно. Учреждения имеют право на предоставление платных дополнительных услуг в соответствии с Уставом и лицензией. Учреждение, в соответствии со своим Уставом, может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (в том числе на договорной основе), не включенные в перечень дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ, определяющих его статус.

IV. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой Стандартом

4.1. Услуга предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

музыкальное искусство;
художественное искусство;
хореографическое искусство;
театральное искусство;
эстрадное искусство;
народное искусство;
эстетическое воспитание
и другие виды искусства.

4.2. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

4.3. Содержание образования в Учреждениях строится на основании: типовых программ, рекомендованных Министерством культуры Российской Федерации;

адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;

авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных окружным или областным экспертным советом.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

4.4. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной услуге.

Учреждение обязано довести до сведения граждан:

свое наименование и местонахождение;

Устав и лицензию на право ведения образовательной деятельности;

информацию о режиме работы Учреждения;

правила поведения в Учреждении;

информацию о сроках и условиях приема в Учреждение;

порядок реализации программ по выбранному направлению;

информацию о часах приема специалистов Учреждения по вопросам поступления и обучения;

информацию о планируемых к проведению в Учреждении мероприятиях (с указанием времени и даты);

информацию о наименовании, адресе и телефонах специалистов вышестоящего органа – управления культуры администрации района.

В каждом Учреждении в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, Стандарт.

4.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам

в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся и предоставление услуг учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.3172-14).

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть очищены от снега, наледи, льда и сосулек.

В здании Учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения: основные (учебные помещения, специализированные помещения) и дополнительные помещения. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования,

единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

При размещении Учреждений в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному Учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

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

4.6. Режим работы Учреждения определяется Уставом Учреждения.

4.6.1. График работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте.

4.6.2. В случае изменения графика работы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.7. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, в соответствии со штатным расписанием, для надлежащего предоставления муниципальной услуги;

у специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

к педагогической деятельности в Учреждениях не допускаются лица: лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда; имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления; признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке; имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной услуги:

при оказании услуги работники Учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя).

4.9. Критериями оценки качества дополнительного образования в области культуры являются:

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

Качество услуги характеризуют:

доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в Учреждении;

доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий;

доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги.

V. Порядок обжалования нарушений Стандарта

5.1. Любой потребитель муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), предоставляющего муниципальную услугу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью, установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2.6. Направлять в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района:

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляет официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае предоставления Учреждением муниципальной услуги на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан

Учреждение предоставляет потребителям с ограниченными возможностями муниципальную услугу в полном объеме (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния выбранному направлению обучения).

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной услуги «Показ кинофильмов»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги, предоставляемой районными муниципальными автономными учреждениями «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог», устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной услуги в сфере культуры, предоставляемой потребителям за счет средств получателей муниципальной услуги и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на районные муниципальные автономные учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог» (далее – Учреждения) и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги.

1.3. Муниципальные услуги в сфере культуры предоставляются потребителям в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2.3. Закон Российской Федерации от 22.08.96 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации».

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.94 № 1264 «Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения».

2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.99 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации».

2.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

2.7. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.9. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

2.10. Постановление администрации района от 23.12.2011 № 2338 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.11. Постановление администрации района от 06.12.2011 № 2193 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Геолог» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.12. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» от 29.10.2013 № 180 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.13. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Дворец культуры «Геолог» от 14.02.2014 № 04«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.14. Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Получатели услуги – физические лица.

3.2. Услуга предоставляется бесплатно. Учреждение оказывает дополнительные, в том числе платные услуги (перечень, стоимость и условия предоставления определяются Положением о платных услугах).

IV. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной услуге:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной услуге:

содержание услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление, правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;

сведения о получателях муниципальной услуги, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях получения муниципальной услуги;

порядок, способ получения муниципальной услуги.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;

Устав, зарегистрированный в установленном порядке;

договор оперативного управления имуществом;

правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс предоставления муниципальной услуги.

4.4. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют санитарно-

эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

предоставление муниципальной услуги Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Уставе Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества предоставляемой муниципальной услуги;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для надлежащего предоставления муниципальных услуг;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной услуги:

сотрудники Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, в рамках рабочего времени должны предоставлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги: среднее число посетителей одного мероприятия.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой потребитель муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), предоставляющего муниципальную услугу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению, факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае предоставления Учреждением муниципальной услуги на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан

Учреждение предоставляет потребителям с ограниченными возможностями здоровья муниципальную услугу в полном объеме.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги, предоставляемой муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района, устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной услуги в сфере культуры, предоставляемой потребителям за счет средств получателей муниципальной услуги и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района (далее – Учреждение), и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется потребителям в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг.

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление
муниципальной услуги**

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».

2.3. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

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

2.5. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.6. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обяза-

тельного экземпляра документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».

2.8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.9. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.0-49. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Государственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения.

2.10. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

2.11. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика.

2.12. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.19.2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи».

2.13. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. «СИБИД. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления».

2.14. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска неперIODических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения».

2.15. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

2.16. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Основные термины и определения.

2.17. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования.

2.18. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

2.19. Стандарт отрасли Российской Федерации ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения.

2.20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.9-95. ИСО 214-76. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования.

2.21. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.

2.22. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

2.23. Постановление администрации района от 22.12.2011 № 2322 «Об изменении наименования муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартковского района и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.24. Приказ муниципального автономного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартковского района от 14.02.2014 № 12/1-А «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.24. Иные нормативные документы Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартковского района.

III. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Получатели услуги: физические лица (население Нижневартковского района всех возрастных и социальных категорий), юридические лица.

3.2. Учреждение бесплатно осуществляет основные виды библиотечного обслуживания и предоставляет пользователям следующие обязательные бесплатные услуги:

- пользование библиотеками;
- получение информации о составе фондов;
- помощь в поиске и выборе источников информации по фондам;
- получение во временное пользование документов из фондов;
- предоставление доступа к электронным документам;
- организация культурно-просветительских мероприятий и акций.

3.2.1. Пользователь имеет право взять на абонементе не более 5 печатных произведений печати и иных материалов на срок не более 30 дней с правом продления.

3.2.2. Пользователь имеет право участвовать во всех массовых мероприятиях библиотеки.

3.2.3. Учреждение оказывает дополнительные, в том числе платные услуги (перечень, стоимость и условия предоставления которых определяются Положением о платных услугах).

IV. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной услуге:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной услуге:

содержание услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление, правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;

сведения о получателях муниципальной услуги, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях получения муниципальной услуги;

порядок, способ получения муниципальной услуги.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;

Устав, зарегистрированный в установленном порядке;

договор оперативного управления имуществом;

правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс предоставления муниципальной услуги.

4.4. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

предоставление муниципальной услуги Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Уставе Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества предоставляемой муниципальной услуги;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для надлежащего предоставления муниципальных услуг;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной услуги:

сотрудники Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, в рамках рабочего времени должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги: доля пользователей, удовлетворенных качеством услуги;

доля удовлетворенных запросов пользователей.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой потребитель муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), предоставляющего муниципальную услугу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае предоставления Учреждением муниципальной услуги на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан

6.1. Учреждение предоставляет в сфере социальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья следующие виды услуг:

6.1.1. Организация культурно-досуговой деятельности.

6.1.2. Поддержка развития творческой деятельности (организация выставок прикладного и художественного творчества).

6.1.3. Внестационарное обслуживание (надомный абонемент, создание передвижных библиотечных пунктов).

6.1.4. Индивидуальное информирование по социально-правовым вопросам.

6.1.5. Обеспечение литературой специальных форматов.

6.1.6. Предоставление возможностей пользования компьютерами и доступа к сети «Интернет».

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотеки»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной работы, выполняемой муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района, устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной работы в сфере культуры, выполняемой для потребителей за счет средств получателей муниципальной работы и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную работу, выполняемую муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района (далее – Учреждение), и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной работы.

1.3. Муниципальная работа выполняется для потребителей в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за выполнением муниципальной работы.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение
муниципальной работы**

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».

2.3. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

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

2.5. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.6. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обяза-

тельного экземпляра документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».

2.8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.9. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.0-49. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Государственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения.

2.10. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

2.11. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика.

2.12. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.19.2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи».

2.13. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. «СИБИД. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления».

2.14. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска непериодических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения».

2.15. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

2.16. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Основные термины и определения.

2.17. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования.

2.18. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

2.19. Стандарт отрасли Российской Федерации ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения.

2.20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.9-95. ИСО 214-76. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования.

2.21. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.

2.22. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

2.23. Постановление администрации района от 22.12.2011 № 2322 «Об изменении наименования муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.24. Приказ муниципального автономного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района от 14.02.2014 № 12/1-А «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.25. Иные нормативные документы Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к работе

3.1. Получатели муниципальной работы: в интересах общества.

3.2. Учреждение бесплатно осуществляет следующие обязательные работы:

пополнение, сохранение, совершенствование содержания и увеличение объема библиотечного фонда;

осуществление суммарного и индивидуального учета поступающих в библиотечный фонд и выбывающих из него документов в установленных единицах учета;

обеспечение целостности и нормального физического состояния документов, хранящихся в фонде;

поддержание нормативного физического и санитарно-гигиенического состояния зданий, инженерных коммуникаций, помещений хранилищ;

оборудование библиотек современными комплексами технических средств безопасности, их постоянное совершенствование и обеспечение бесперебойной работы.

IV. Требования к качеству муниципальной работы, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной работе:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной работе:

содержание работы, область ее выполнения и затраты времени на ее выполнение, правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях выполнения муниципальной работы;

порядок, способ получения муниципальной работы.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;

Устав, зарегистрированный в установленном порядке;

договор оперативного управления имуществом;

правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс выполнения муниципальной работы.

4.4. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения муниципальной работы, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором выполняется муниципальная работа, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для выполнения муниципальной работы размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для выполнения муниципальной работы оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых выполняется муниципальная работа, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, выполняющего муниципальную работу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам выполнения работы и организовать выполнение муниципальной работы в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной работе должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

выполнение муниципальной работы Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Уставе Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества выполнения муниципальной работы;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для надлежащего выполнения муниципальных работ;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной работы:

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, в рамках рабочего времени должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы: доля библиотечного фонда, переведенного в электронный вид; доля библиотечного фонда, переведенного в электронный каталог.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой получатель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководи-

телю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае выполнения Учреждением муниципальной работы на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности выполнения муниципальной работы отдельным категориям граждан

6.1. Учреждение выполняет в сфере социальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья следующие виды работ:

пополнение, сохранение, совершенствование содержания и увеличение объема специального библиотечного фонда (для людей с ограниченными возможностями здоровья).

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной работы, выполняемой муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района, устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной работы в сфере культуры, выполняемой для потребителей за счет средств получателей муниципальной работы и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную работу, выполняемую муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района (далее – Учреждение), и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной работы.

1.3. Муниципальная работа выполняется для потребителей в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за выполнением муниципальной работы.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение
муниципальной работы**

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».

2.3. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

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

2.5. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.6. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обяза-

тельного экземпляра документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».

2.8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.9. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.0-49. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Государственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения.

2.10. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

2.11. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика.

2.12. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.19.2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи».

2.13. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. «СИБИД. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления».

2.14. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска неперIODических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения».

2.15. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

2.16. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Основные термины и определения.

2.17. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования.

2.18. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

2.19. Стандарт отрасли Российской Федерации ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения.

2.20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.9-95. ИСО 214-76. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования.

2.21. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.

2.22. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

2.23. Постановление администрации района от 22.12.2011 № 2322 «Об изменении наименования муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартковского района и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.24. Приказ муниципального автономного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартковского района от 14.02.2014 № 12/1-А «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.25. Иные нормативные документы Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартковского района.

III. Порядок получения доступа к работе.

3.1. Получатели муниципальной работы: в интересах общества.

3.2. Учреждение бесплатно осуществляет следующие обязательные работы:

библиографическая обработка документов;
организация электронных и карточных каталогов.

IV. Требования к качеству муниципальной работы, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной работе:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной работе:

содержание работы, область ее выполнения и затраты времени на ее выполнение, правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях выполнения муниципальной работы;

порядок, способ получения муниципальной работы.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами

Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;
Устав, зарегистрированный в установленном порядке;
договор оперативного управления имуществом;
правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс выполнения муниципальной работы.

4.4. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения муниципальной работы, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором выполняется муниципальная работа, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для выполнения муниципальной работы размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для выполнения муниципальной работы оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых выполняется муниципальная работа, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, выполняющего муниципальную работу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам выполнения работы и организовать выполнение муниципальной работы в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стен-

ды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной работе должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

выполнение муниципальной работы Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Уставе Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества выполнения муниципальной работы;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для надлежащего выполнения муниципальных работ;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной работы:

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, в рамках рабочего времени, должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы: доля библиотечного фонда, переведенного в электронный вид; доля библиотечного фонда, переведенного в электронный каталог.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой получатель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае выполнения Учреждением муниципальной работы на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности выполнения муниципальной работы отдельным категориям граждан

6.1. Учреждение выполняет в сфере социальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья следующие виды работ:

библиографическая обработка документов специального фонда (для людей с ограниченными возможностями здоровья); организация электронных и карточных каталогов специального фонда (для людей с ограниченными возможностями здоровья).

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной работы
«Осуществление стабилизации, реставрации и консервации книжных
памятников»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной работы, выполняемой муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района, устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной работы в сфере культуры, выполняемой для потребителей за счет средств получателей муниципальной работы и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную работу, выполняемую муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района (далее – Учреждение), и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной работы.

1.3. Муниципальная работа выполняется для потребителей в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за выполнением муниципальной работы.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение
муниципальной работы**

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».

2.3. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

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

2.5. Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.97 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

2.6. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обяза-

тельного экземпляра документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда».

2.8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.9. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.0-49. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Государственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила использования и ведения.

2.10. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

2.11. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика.

2.12. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.19.2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данными. Содержание записи».

2.13. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. «СИБИД. Тезаурус информационно-поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления».

2.14. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.81-2001. «СИБИД. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения».

2.15. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

2.16. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Основные термины и определения.

2.17. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования.

2.18. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

2.19. Стандарт отрасли Российской Федерации ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения.

2.20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.9-95. ИСО 214-76. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования.

2.21. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.

2.22. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

2.23. Постановление администрации района от 22.12.2011 № 2322 «Об изменении наименования муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартковского района и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.24. Приказ муниципального автономного учреждения «Межпоселенческая библиотека» Нижневартковского района от 14.02.2014 № 12/1-А «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.25. Иные нормативные документы Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартковского района.

III. Порядок получения доступа к работе.

3.1. Получатели муниципальной работы: в интересах общества.

3.2. Учреждение бесплатно выполняет следующие обязательные работы: стабилизация книжных памятников; реставрация книжных памятников; консервация книжных памятников.

IV. Требования к качеству муниципальной работы, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной работе:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной работе:

содержание работы, область ее выполнения и затраты времени на ее выполнение, правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях выполнения муниципальной работы;

порядок, способ получения муниципальной работы.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами

Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;
Устав, зарегистрированный в установленном порядке;
договор оперативного управления имуществом;
правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс выполнения муниципальной работы.

4.4. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения муниципальной работы, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором выполняется муниципальная работа, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для выполнения муниципальной работы размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для выполнения муниципальной работы оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых выполняется муниципальная работа, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, выполняющего муниципальную работу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам выполнения работы и организовать выполнение муниципальной работы в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стен-

ды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной работе должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

выполнение муниципальной работы Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Уставе Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества выполнения муниципальной работы;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов для надлежащего выполнения муниципальных работ;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной работы:

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, в рамках рабочего времени, должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы: доля библиотечного фонда переведенного в электронный вид; доля библиотечного фонда переведенного в электронный каталог.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой получатель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае выполнения Учреждением муниципальной работы на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности выполнения муниципальной работы отдельным категориям граждан

Учреждение выполняет для получателей с ограниченными возможностями муниципальную работу в полном объеме.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной работы
«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов
нематериального культурного наследия народов Российской Федерации
в области традиционной народной культуры»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной работы, выполняемой муниципальным автономным учреждением «Межпоселенческий центр национальных промыслов и ремесел», устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной работы в сфере культуры, выполняемой для потребителей за счет средств получателей муниципальной работы и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на муниципальное автономное учреждение «Межпоселенческий центр национальных промыслов и ремесел» (далее – Учреждение) и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной работы.

1.3. Муниципальные работы в сфере культуры предоставляются потребителям в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за выполнением муниципальной работы.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение
муниципальной работы**

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2.3. Федеральный закон от 06.01.99 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах».

2.4. Федеральный закон от 30.04.99 № 82-ФЗ «О гарантиях прав коренных малочисленных народов Российской Федерации».

2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

2.6. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31.12.2004 № 98-оз «О народных художественных промыслах и ремеслах в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.7. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре».

2.8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.9. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

2.10. Постановление администрации района от 23.12.2011 № 2373 «Об изменении наименования муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий центр национальных промыслов и ремесел» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.11. Приказ муниципального автономного учреждения «Межпоселенческий центр национальных промыслов и ремесел» от 14.02.2014 № 5/1 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.12. Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к работе

3.1. Получатели муниципальной работы: в интересах общества.

3.2. Учреждение оказывает дополнительные, в том числе платные услуги (перечень, стоимость и условия предоставления определяются Положением о платных услугах).

IV. Требования к качеству муниципальной работы, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной работе:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной работе:

содержание работы, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление, правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях получения муниципальной работы;

порядок, способ получения муниципальной работы.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;

Устав, зарегистрированный в установленном порядке;

договор оперативного управления имуществом;

правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс выполнения муниципальной работы.

4.4. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором выполняется муниципальная работа, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для выполнения муниципальной работы размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для выполнения муниципальной работы оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых выполняется муниципальная работа, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, выполняющего муниципальную работу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать спра-

вочную информацию по вопросам выполнения работы и организовать выполнение муниципальной работы в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной работе должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

выполнение муниципальной работы Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Правилах трудового распорядка Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества выполняемой муниципальной работы;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для надлежащего выполнения муниципальной работы;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной работы:

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, в рамках рабочего времени должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы: доля коллективов, имеющих звания «народный», в соотношении с общим количеством фольклорных коллективов.

V. Порядок обжалования нарушений Стандарта

5.1. Любой получатель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководи-

телю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района:

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района.

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляет официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае выполнения Учреждением муниципальной работы на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности выполнения муниципальной работы отдельным категориям граждан

Учреждение выполняет для потребителей с ограниченными возможностями здоровья муниципальную работу в полном объеме.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной работы «Организация показа спектаклей»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной работы, выполняемой районными муниципальными автономными учреждениями «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог», устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной работы в сфере культуры, выполняемой для потребителей за счет средств получателей муниципальной работы и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на районные муниципальные автономные учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог» (далее – Учреждения) и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) выполнения данной работы.

1.3. Муниципальные работы в сфере культуры выполняются для потребителей в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за выполнением муниципальной работы.

**II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение
муниципальной работы**

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.99 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации».

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

2.5. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

2.8. Постановление администрации района от 23.12.2011 № 2338 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.9. Постановление администрации района от 06.12.2011 № 2193 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Геолог» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.10. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» от 29.10.2013 № 180 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.11. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Дворец культуры «Геолог» от 14.02.2014 № 04«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.12. Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к работе

3.1. Получатели муниципальной работы: в интересах общества.

3.2. Работа выполняется бесплатно. Учреждение оказывает дополнительные, в том числе платные услуги (перечень, стоимость и условия предоставления определяются Положением о платных услугах).

IV. Требования к качеству муниципальной работы, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной работе:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной работе:

содержание работы, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление, правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях получения муниципальной работы;

порядок, способ получения муниципальной работы.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;

Устав, зарегистрированный в установленном порядке;

договор оперативного управления имуществом;

правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс выполнения муниципальной работы.

4.4. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения муниципальной работы, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором выполняется муниципальная работа, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для выполнения муниципальной работы размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для выполнения муниципальной работы оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых выполняется муниципальная работа, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, выполняющего муниципальную работу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать спра-

вочную информацию по вопросам выполнения работы и организовать выполнение муниципальной работы в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной работе должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

выполнение муниципальной работы Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Правилах трудового распорядка Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества выполняемой муниципальной работы;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для надлежащего выполнения муниципальной работы;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной работы:

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, в рамках рабочего времени должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы: среднее число посетителей одного мероприятия.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой получатель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района:

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района:

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляет официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае выполнения Учреждением муниципальной работы на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности выполнения муниципальной работы отдельным категориям граждан

Учреждение выполняет для потребителей с ограниченными возможностями здоровья муниципальную работу в полном объеме.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

**Стандарт
качества муниципальной работы
«Организация показа концертов и концертных номеров»
(далее – Стандарт)**

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной работы, выполняемой районными муниципальными автономными учреждениями «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог», устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной работы в сфере культуры, выполняемой для потребителей за счет средств получателей муниципальной работы и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на районные муниципальные автономные учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог» (далее – Учреждения) и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) выполнения данной работы.

1.3. Муниципальные работы в сфере культуры выполняются для потребителей в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за выполнением муниципальной работы.

II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение муниципальной работы

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.99 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации».

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

2.5. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

2.8. Постановление администрации района от 23.12.2011 № 2338 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.9. Постановление администрации района от 06.12.2011 № 2193 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Геолог» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.10. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» от 29.10.2013 № 180 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.11. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Дворец культуры «Геолог» от 14.02.2014 № 04«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.12. Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к работе

3.1. Получатели муниципальной работы: в интересах общества.

3.2. Работа выполняется бесплатно. Учреждение оказывает дополнительные, в том числе платные услуги (перечень, стоимость и условия предоставления определяются Положением о платных услугах).

IV. Требования к качеству муниципальной работы, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной работе:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной работе:

содержание работы, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление, правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях получения муниципальной работы;

порядок, способ получения муниципальной работы.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;

Устав, зарегистрированный в установленном порядке;

договор оперативного управления имуществом;

правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс предоставления муниципальной работы.

4.4. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения муниципальной работы, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

здание, в котором выполняется муниципальная работа, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для выполнения муниципальной работы размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для выполнения муниципальной работы оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых выполняется муниципальная работа, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, выполняющего муниципальную работу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим

устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам выполнения работы и организовать выполнение муниципальной работы в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной работе должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

выполнение муниципальной работы Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Правилах трудового распорядка Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества выполняемой муниципальной работы;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для надлежащего выполнения муниципальной работы;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной работы:

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, в рамках рабочего времени должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы: среднее число посетителей одного мероприятия.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой получатель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района:

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района:

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляет официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае выполнения Учреждением муниципальной работы на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности выполнения муниципальной работы отдельным категориям граждан

Учреждение выполняет для потребителей с ограниченными возможностями здоровья муниципальную работу в полном объеме.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.

Стандарт
качества муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований и формирований
самодеятельного народного творчества»
(далее – Стандарт)

I. Перечень организаций, в отношении которых применяется Стандарт

1.1. Стандарт качества муниципальной работы, выполняемой районными муниципальными автономными учреждениями «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог», устанавливает основные требования к объему и качеству муниципальной работы в сфере культуры, выполняемой для потребителей за счет средств получателей муниципальной работы и средств бюджета района.

1.2. Стандарт распространяется на районные муниципальные автономные учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино», «Дворец культуры «Геолог» (далее – Учреждения) и устанавливает обязательные для исполнения правила, минимальные требования к выполнению работы, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) выполнения данной работы.

1.3. Муниципальные работы в сфере культуры выполняются для потребителей в соответствии с утвержденным в установленном порядке перечнем муниципальных услуг (работ).

1.4. Управление культуры администрации района является ответственным за осуществление контроля за выполнением муниципальной работы.

II. Нормативные правовые акты, регулирующие выполнение
муниципальной работы

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.99 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации».

2.4. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.95 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства».

2.5. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

2.6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)».

2.7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества».

2.8. Постановление администрации района от 23.12.2011 № 2338 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.9. Постановление администрации района от 06.12.2011 № 2193 «Об изменении наименования районного муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Геолог» и утверждении Устава учреждения в новой редакции».

2.10. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Межпоселенческий культурно-досуговый комплекс «Арлекино» от 29.10.2013 № 180 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.11. Приказ районного муниципального автономного учреждения «Дворец культуры «Геолог» от 14.02.2014 № 04«О» «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ)».

2.12. Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района.

III. Порядок получения доступа к работе

3.1. Получатели муниципальной работы: в интересах общества.

3.2. Работа выполняется бесплатно. Учреждение оказывает дополнительные, в том числе платные услуги (перечень, стоимость и условия предоставления определяются Положением о платных услугах).

IV. Требования к качеству муниципальной работы, закрепляемой Стандартом

4.1. Требования к открытому доступу к сведениям о муниципальной работе:

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

4.2. Требования к сведениям о муниципальной работе:

содержание работы, область ее выполнения и затраты времени на ее выполнение, правила и условия эффективного и безопасного выполнения муниципальной работы;

сведения о получателях муниципальной работы, включая льготную категорию граждан;

информация о платных и бесплатных условиях получения муниципальной работы;

порядок, способ получения муниципальной работы.

4.3. Требования к наличию и доступности документов, регулирующих деятельность Учреждения в соответствии с действующими правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Нижневартовского района:

учредительные и правоустанавливающие документы;

Устав, зарегистрированный в установленном порядке;

договор оперативного управления имуществом;

правила, инструкции, методики, программы, положения и другие документы, которые регламентируют процесс предоставления муниципальной работы.

4.4. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке выполнения муниципальной работы, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Здание, в котором выполняется муниципальная работа, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения для выполнения муниципальной работы размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для выполнения муниципальной работы оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Места выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы. Все помещения, в которых выполняется муниципальная работа, соответствуют санитарно-

эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, выполняющего муниципальную работу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам выполнения работы и организовать выполнение муниципальной работы в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной работе должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

В зимнее время подходы к зданиям (также кровли) Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны быть очищены от снега и льда.

4.5. Требования к режиму работы Учреждения:

выполнение муниципальной работы Учреждением осуществляется в соответствии с режимом работы, прописанным в Правилах трудового распорядка Учреждения;

график работы Учреждения должен быть размещен на видном и доступном для потребителей месте;

в случае изменения графика работы Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно публично известить потребителей об изменении графика работы (дней и часов работы).

4.6. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества выполняемой муниципальной работы;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности – заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

4.7. Требования к укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, необходимых для надлежащего выполнения муниципальной работы;

специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы.

4.8. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной работы:

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы потребителей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе потребителя);

сотрудники Учреждения, выполняющего муниципальную работу, в рамках рабочего времени должны представлять информацию о режиме работы, установленных тарифах (ценах) по телефонному обращению потребителей;

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

4.9. Показатели, характеризующие качество выполнения муниципальной работы: доля формирований самодеятельного народного творчества, ставших победителями и призерами окружных, всероссийских и международных мероприятий, а также участниками масштабных мероприятий регионального значения.

V. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Любой получатель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований Стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта (далее – Заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

5.2.1. В виде устного указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.2. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.2.3. В виде жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

5.2.4. Путем обращения в суд.

5.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, выполняющего муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

5.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, выполняющего муниципальную работу, устранить допущенное нару-

шение требований Стандарта и (или) принести извинения, Заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу.

5.4.2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, совершает одно из действий:

5.4.2.1. Принимает меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Заявителя.

5.4.2.2. Аргументированно отказывает Заявителю в удовлетворении его требований в случае их несоответствия предъявляемым требованиям Стандарта.

5.4.2.3. Проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных Заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.4.2.4. Устраняет нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с Заявителем.

5.4.2.5. Применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта, в соответствии с внутренними документами Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

5.4.2.6. Направляет в установленные действующим законодательством сроки на имя Заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований Заявителя (в том числе о применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

5.5. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Заявителя. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

5.6. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию района:

5.6.1. При выявлении нарушений требований, установленных Стандартом, Заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию района на имя начальника управления культуры администрации

района, либо на имя заместителя главы администрации района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации района.

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта осуществляет управление культуры администрации района:

5.8.1. Результаты осуществленных проверочных действий отражаются в соответствующем акте проверки Учреждения.

5.8.2. В сроки, установленные Федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя Заявителя направляет официальное письмо, содержащее следующую информацию:

5.8.2.1. Установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено Заявителем.

5.8.2.2. Принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения.

5.8.2.3. Принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта).

5.8.2.4. Иную информацию в соответствии с Федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9. В случае выполнения Учреждением муниципальной работы на платной основе защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе путем обращения в органы по защите прав потребителей.

VI. Особенности выполнения муниципальной работы отдельным категориям граждан

Учреждение выполняет для потребителей с ограниченными возможностями здоровья муниципальную работу в полном объеме.

VII. Ответственность за нарушение требований Стандарта

Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя и сотрудников Учреждения устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, действующим законодательством.