



АДМИНИСТРАЦИЯ КОЛОМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

УПРАВЛЕНИЕ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от «30» апреля 2020 года № 157

Об утверждении порядка разработки стандартов качества предоставления муниципальных услуг, перечня стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа

В целях установления основных критериев, определяющих предоставление муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры, повышения уровня качества оказания муниципальных услуг и в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Признать утратившим силу распоряжение Комитета по культуре администрации городского округа Коломна от 23.12.2011 №278 об утверждении перечня Стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету по культуре администрации городского округа Коломна.

2. Утвердить Порядок разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Коломенского городского округа Московской области (Приложение №1).

3. Утвердить перечень Стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа в новой редакции:

2.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки, включая оцифровку фондов (Приложение №2);

2.2. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по обеспечению сохранения и использования объектов культурного наследия (Приложение №3);

2.3. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций (Приложение №4);

- 2.4. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по обеспечению публичного показа музейных предметов, музейных коллекций (Приложение №5);
- 2.5. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (Приложение №6).
3. Опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.cultura-kolomna.ru
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. начальника Управления
по культуре и туризму



А.А. Шандров

**Порядок разработки и утверждения стандартов качества муниципальных
услуг (работ), предоставляемых муниципальными
учреждениями культуры Коломенского городского округа Московской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет основные требования к разработке, утверждению, изменению и применению стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Коломенского городского округа Московской области (далее – городского округа) физическим и юридическим лицам.

Стандарты качества муниципальных услуг (работ) распространяются на муниципальные услуги (работы), предоставляемые муниципальными учреждениями культуры Коломенского городского округа Московской области в соответствии с муниципальным заданием, полностью или частично финансируемые за счет средств бюджета Коломенского городского округа Московской области и направленные на удовлетворение потребностей потребителей муниципальных услуг (работ) в реализации их прав, установленных соответствующими нормативными правовыми актами.

1.2. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:

потребители муниципальных услуг (работ) - граждане и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной услуги (выполнение работы), предоставляемой муниципальными учреждениями городского округа за счет средств бюджета городского округа;

стандарт качества муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальным учреждением культуры городского округа, - документ, которым устанавливаются требования к качеству предоставления муниципальной услуги (выполнения работ), включающие характеристики методов и процессов ее оказания (выполнения), содержания и результата оказания соответствующей муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальным учреждением городского округа;

отраслевой орган администрации городского округа – орган администрации городского округа, осуществляющий управление в сфере культуры и сетью муниципальных учреждений культуры - Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа;

главный распорядитель средств бюджета Коломенского городского округа (далее – ГРБС) - орган местного самоуправления, орган местной администрации, указанный в ведомственной структуре расходов бюджета, имеющий право распределять бюджетные ассигнования и лимиты бюджетных обязательств между подведомственными распорядителями и (или) получателями бюджетных средств - Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа).

Стандарт качества муниципальной услуги (работы), предоставляемой муниципальным учреждением культуры Коломенского городского округа, разрабатывается отраслевым органом администрации округа - Управлением по культуре и туризму (далее -Управление) и утверждается распоряжением Управления.

1.3. Основной целью разработки и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ) является:

определение обоснованных нормативных затрат на выполнение муниципального задания;

установление правил и условий предоставления муниципальных услуг (выполнения работ);

создание условий для организации контроля качества предоставления муниципальных услуг (работы).

**2. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества
муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями культуры
городского округа**

2.1. Стандарт качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями культуры городского округа на муниципальные услуги (работы), включенные в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и

муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ (далее - Перечни), разрабатывается Управлением.

2.2. Для разработки стандартов качества муниципальных услуг (работ) Управление организует сбор информации у муниципальных учреждений культуры городского округа.

2.3. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) разрабатываются по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Управление вправе уточнять и дополнять форму стандарта качества муниципальной услуги (работы) с учетом отраслевых особенностей. Стандарт качества муниципальной услуги (работы) может быть разработан как в табличном, так и в текстовом виде.

2.4. Изменение стандарта качества муниципальных услуг (работ) осуществляется по следующим основаниям:

изменение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы);

включение новых муниципальных услуг (работ) в Перечни;

исключение из Перечней существующих муниципальных услуг (работ);

изменение способа предоставления муниципальных услуг (работ).

2.5. Внесение изменений в стандарты качества муниципальных услуг (работ) осуществляется Управлением.

Разработка и принятие изменений в стандарты качества муниципальных услуг (работ) осуществляются в порядке, аналогичном для разработки и принятия самих стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа.

2.6. Отмена стандарта качества муниципальных услуг (работ) осуществляется в случаях изменения действующего законодательства, предусматривающего и регулирующего оказание муниципальной услуги (выполнение работы).

Отмена стандарта качества муниципальных услуг (работ) без его замены на новый стандарт качества муниципальных услуг (работ) допускается только в случае, если прекращается предоставление (выполнение) соответствующей муниципальной услуги (работы), включенной в Перечни.

2.7. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) официально опубликовываются в средствах массовой информации городского округа и в сети Интернет на официальном сайте администрации городского округа после утверждения.

3. Применение стандарта качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа

3.1. Стандарты качества муниципальных услуг (работ) применяются для: обеспечения контроля по соблюдению требований к предоставлению муниципальных услуг (выполнению работ);

оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (работ).

3.2. Муниципальные учреждения культуры городского округа в процессе предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) обеспечивают:

соблюдение стандартов качества муниципальных услуг (работ);

информационное обеспечение метода и процесса предоставления муниципальной услуги (выполнения работы);

внутренний контроль соблюдения стандартов качества муниципальных услуг (работ);

выработку предложений по совершенствованию процесса предоставления муниципальных услуг (выполнения работ).

3.3. Муниципальные учреждения культуры городского округа несут ответственность за качество предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Контроль полноты и эффективности применения стандарта качества муниципальных услуг (работ) осуществляется ГРБС - Управлением.

**Форма стандарта качества муниципальной услуги (работы), предоставляемой
(выполняемой) муниципальными учреждениями культуры Коломенского городского округа**

Стандарт качества муниципальной услуги (работы)
« _____ »
(наименование муниципальной услуги (работы))

1. Общие положения.

1.1. Описание муниципальной услуги (работы), по которой формируется муниципальное задание.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление соответствующей муниципальной услуги (работы)

1.3. Наименование органа, ответственного за качество муниципальной услуги (работы).

1.4. Организация, в отношении которой применяется настоящий стандарт.

2. Требования к качеству муниципальной услуги(работы).

2.1. Состав услуги.

2.2. Категории получателей муниципальной услуги (работы)

2.3. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги (работы).

2.4. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для ее получателей.

2.5. Описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги (работы).

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения или приостановления

2.7. Требования к сроку оказания муниципальной услуги (работы).

2.8. Требования к исполнению муниципальной услуги (работы).

2.9. Порядок информирования получателей муниципальной услуги (работы).

2.10. Требования к результатам оказания муниципальной услуги (работы).

2.11. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги (работы).

2.12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной услуги (работы).

2.13. Перечень должностных лиц - исполнителей муниципальной услуги (работы), ответственных за оказание муниципальной услуги (работы)

2.14. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги (работы) учреждением культуры городского округа.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки, включая оцифровку фондов

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки, включая оцифровку фондов, включенную в реестр муниципальных услуг (работ) Коломенского городского округа.

1.2. Стандарт качества определяется в соответствии с законодательными актами РФ, Московской области и Коломенского городского округа:

1.2.1. Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (в редакции от 01.05.2019 года).

1.2.2. Закон Московской области от 03.12.2015 N 215/2015-ОЗ (ред. от 06.11.2019) «О библиотечном обслуживании населения Московской области» (принят постановлением Мособлдумы от 19.11.2015 N 12/146-П);

1.2.3. Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (ред. от 02.02.2017)(Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 N 28390).

1.2.4. Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008).

1.2.5. Иными нормативно-правовыми актами РФ, Московской области, Коломенского городского округа.

1.3. Наименование органа, ответственного за оказание муниципальной работы:

Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области (далее - Управление).

1.4. Организации, в отношении которых применяется настоящий стандарт:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Коломенская городская централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение);

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коломенская централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение).

2. Требования к качеству муниципальной работы:

2.1. Состав работы:

2.1.1. Комплектование всеми видами изданий и материалов, в том числе на нетрадиционных носителях;

2.1.2. Осуществление технической обработки документов;

2.1.3. Организация, ведение и редактирование каталогов: учетного, генерального, алфавитного, систематического;

2.1.4. Анализ невыполненных заявок и документов, имеющихся в фонде;

2.1.5. Проведение работы по изучению состава и использования фондов с целью улучшения качества комплектования и повышения эффективности использования;

2.1.6. Организация справочного аппарата в помощь комплектованию фонда на карточках и в электронном виде;

2.1.7. Проведение подписки на периодические издания.

2.2. Категории получателей муниципальной работы:

Муниципальная работа проводится для удовлетворения потребностей граждан (пользователей библиотек)

2.3. Описание основных процедур выполнения муниципальной работы:

Работа выполняется для населения на бесплатной основе

2.4. Требования к доступности муниципальной работы для ее получателей:

Муниципальная работа должна быть доступна для ее получателей, жителей и гостей Коломенского городского округа.

2.5. Основания для прекращения муниципальной работы:

2.5.1. Основанием для прекращения муниципальной работы является:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения;
- перераспределение полномочий, повлекшее исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию муниципальной работы;

2.6. Требования к сроку оказания муниципальной работы.

Организация должна обеспечить разумные сроки оказания работы с момента обращения.

2.7. Требования к исполнению муниципальной работы:

2.7.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной работы:

документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг.

должностные инструкции.

инструкция по охране труда и техники безопасности.

инструкция по пожарной и электробезопасности.

правила внутреннего распорядка.

технический паспорт учреждения.

устав, свидетельство о государственной регистрации и о постановке на налоговый учет.

штатное расписание.

2.7.2. Общие требования:

Библиотеки размещаются в специально предназначенных зданиях или приспособленных помещениях и должны быть обеспечены необходимым коммунально-бытовым обслуживанием, соответствовать требованиям санитарных норм и правил, норм охраны труда и техники безопасности для пользователей, сотрудников и ресурсов.

В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

В центральной библиотеке должен быть организован автоматизированный поиск книг и документов (поиск по электронному каталогу).

2.7.3. Укомплектованность исполнителя муниципальной работы специалистами и их квалификация:

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление библиотечных услуг населению (административный состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие бесперебойную работу библиотеки (технический состав).

Библиотека должна располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций.

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

Библиотечную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- административно – управленческий персонал: директор, заместитель директора, заведующие отделами и т.д.);

- технические работники: сторожа, уборщики, и т.д.

Руководитель и специалисты библиотеки могут пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории.

Руководитель и специалисты библиотеки не реже 1 раза в 5 лет должны пройти повышение квалификации.

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

Администрация библиотеки и его учредитель обязаны обеспечивать социальную и профессиональную защиту работников библиотеки, соблюдать профессиональные интересы сотрудников, создавать условия для их реализации, заботиться о возможностях служебного роста.

Администрация библиотеки и её учредитель обязаны создать удовлетворительные условия труда для персонала. Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы соответствующим образом, уровень оплаты труда соответствовать уровню выполняемой работы.

2.7.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной работы.

В обязанности Управления по обеспечению качества и доступности предоставления работы входит контроль за выполнением Учреждением, оказывающим работу, своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

2.8. Порядок информирования получателей муниципальной работы:

2.8.1. Информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе и на официальном сайте Учреждения и Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа.

2.8.2. Исполнитель доводит до получателя полные сведения о предоставляемой услуге, правах и обязанностях получателя и исполнителя, а также полной информацией о Заказчике с указанием адреса и контактного телефона.

2.8.3. Места распространения информации об услуге должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

2.8.4. Организации должны обеспечивать право на получение информации о выполняемых услугах, позволяющей сделать компетентный выбор.

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

2.8.6. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться по мере поступления новой литературы.

2.8.7. В крупных библиотеках (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 тыс. экземпляров), оказывающих услугу, организация обязана обеспечить наличие гардероба.

Гардеробы должны работать в течение всего времени работы библиотеки.

2.8.8 Организация, оказывающая услугу, должна предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе).

2.8.9. В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте в общедоступной зоне размещаются:

полный перечень оказываемых библиотекой услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот;

правила поведения в библиотеке, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

информация о номерах телефонов библиотек;

схема расположения помещений библиотек (поэтажный план);

перечень требований настоящего Стандарта качества, которым должна соответствовать муниципальная услуга, предоставляемая библиотекой;

контактная информация о руководстве библиотекой с указанием ФИО, должности, телефона, времени и места приема посетителей;

информация о способе доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов и предложений о работе библиотеки;

порядок рассмотрения жалоб на качество предоставления услуг.

2.9. Основные показатели качества выполняемой муниципальной работы:

Своевременная подписка на периодические и печатные издания;

Количество письменных жалоб от посетителей на некачественное выполнение услуг не должно превышать 2-х жалоб на 1000 участников мероприятий;

Ведение электронного каталога новых поступлений на базе библиотечной программы «ИРБИС» не менее 95 % от количества поступивших изданий.

Качественное выполнение работы характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота выполнения работы;

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

- удовлетворенность получателей (по результатам анкетирования);

- отсутствие профессиональных ошибок;

2.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее выполнение муниципальной работы, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной работы:

2.10.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества работы может любое лицо, посетившее учреждение.

2.10.2. За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

2.10.3. Лица, в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушения требований настоящего Стандарта.

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, выполняющей работу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта Начальнику Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа;
- обращение в суд.

2.10.5. При выявлении нарушений требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, выполняющей работу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

2.10.6. При выявлении нарушений требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к Начальнику Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа .

2.10.7. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

2.11. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной услуги, ответственных за оказание муниципальной услуги

Работа библиотеки должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг. Директор библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечной деятельности. Приказом директора библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работы в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор учреждения обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работ и Стандарта муниципальных работ.

2.12. Проверка соответствия оказания муниципальной работы учреждением:

Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной работы учреждением требованиям стандарта муниципальной работы осуществляет Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа не реже 1 раза в квартал.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ по обеспечению сохранения и использования объектов культурного наследия

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу по обеспечению сохранения и использования объектов культурного наследия, включенную в реестр муниципальных услуг (работ) Коломенского городского округа Московской области.

1.2. Стандарт качества определяется в соответствии с законодательными актами РФ, Московской области и Коломенского городского округа

1.2.1. «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 18.07.2019);

1.2.2. Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (ред. от 18.07.2019);

1.2.3. Закон Московской области от 08.02.2018 N 11/2018-ОЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Московской области» (принят постановлением Мособлдумы от 25.01.2018 N 10/42-П) (ред. от 26.06.2019)(с изм. и доп., вступившими в силу с 01.07.2019).

1.2.4. Иными нормативно-правовыми актами РФ, Московской области, Коломенского городского округа.

1.3. Наименование органа, ответственного за оказание муниципальной услуги:

Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области (далее - Управление).

1.4. Организация в отношении которой применяется настоящий стандарт:

Муниципальное бюджетное учреждение «Коломенский археологический центр» (далее - МБУ "КАЦ", Учреждение)

2. Требования к качеству муниципальной работы:

2.1. Состав работы:

2.1.1. Проведение мероприятий по сохранению, использованию и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры);

2.1.2. Проведение охранных и научных археологических исследований в исторической части города Коломны и Коломенского городского округа, а также других памятников культурного наследия Российской Федерации;

2.1.3. Обнаружение, временное хранение и передача на постоянное хранение в МБУ "Историко-культурный музей-заповедник "Коломенский кремль" древних вещей и предметов, представляющих историческую ценность;

2.1.4. Пропаганда и популяризация знаний об истории Коломны и Коломенского края;

2.1.5. Организация археологических экспозиций и выставок, в том числе совместно с Коломенским краеведческим музеем.

2.1.6. Разработка научно – обоснованных перспективных и текущих планов раскопок в исторической части города Коломны и Коломенского городского округа;

2.1.7. Участие в согласовании проектной документации по землеотводам в исторической части города Коломны и проектов строительства зданий и сооружений.

2.1.8. Проведение охранных раскопок и наблюдений перед и в ходе строительства, для чего заключает договора с предприятиями, организациями и частными лицами;

2.1.9. Выявление, классификация и систематизация предметов музейного значения путем систематического сбора коллекций в ходе раскопок;

2.2. Описание основных процедур выполнения муниципальной работы:

Работа предоставляется населению на платной основе.

2.3. Требования к доступности муниципальной работы для ее получателей:

Помещения МБУ "Коломенский археологический центр" должны отвечать требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

МБУ "Коломенский археологический центр" должен быть обеспечен площадями для временного хранения археологических коллекций.

2.4. Основания для прекращения муниципальной работы:

2.4.1. Основанием для прекращения муниципальной работы является:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения;
- перераспределение полномочий, повлекшее исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию муниципальной работы;

2.5. Требования к сроку оказания муниципальной работы.

Срок выполнения работы определяется требованием максимально полного и всестороннего изучения археологического объекта, без ущерба для качества раскопок.

2.6. Требования к исполнению муниципальной работы:

2.6.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной услуги:

документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг.

должностные инструкции.

инструкция по охране труда и техники безопасности.

инструкция по пожарной и электробезопасности.

правила внутреннего распорядка.

технический паспорт учреждения.

устав, свидетельство о государственной регистрации и о постановке на налоговый учет.

штатное расписание.

2.6.2. Условия размещения исполнителя муниципальной услуги:

Археологический центр должен быть размещен в специально предназначенном или приспособленном здании, доступном для населения и оснащен телефонной связью.

По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно – гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда, безопасности коллекций и быть защищенным от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать организацию рабочих мест работников учреждения и нахождение потребителей услуги в помещении в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Учреждение должно иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается услуга.

В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

Помещение для сотрудников

Кухня

Склады для коллекций и полевого оборудования

Камеральная лаборатория для обработки коллекций.

Данные правила определяют необходимое количество первичных средств пожаротушения:

- нормы оснащения помещений ручными огнетушителями;
- нормы оснащения помещений передвижными огнетушителями;
- нормы оснащения здания и территории пожарными щитами;
- нормы комплектации пожарных щитов немеханизированным инструментом и инвентарем.

К техническим ресурсам относятся компьютерная, копировально – множительная техника, средства связи, геодезические приборы, металлодетекторы, навигаторы, микроскопы, автомобили, электронные носители.

Для организации производственных процессов учреждение должен иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала и предоставляемых услуг:

- персональные компьютеры;

- копировальный аппарат, лазерный принтер и сканер;
- папки для газет, архивные коробки (для защиты документов);

2.6.3. Укомплектованность исполнителя муниципальной услуги специалистами и их квалификация:

Кадровый ресурс:

Учреждение должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций;

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

Деятельность учреждения осуществляют следующие виды персонала:

Научные сотрудники;

Лаборанты.

Администрация учреждения и его учредитель обязаны обеспечивать социальную и профессиональную защиту работников учреждения, соблюдать профессиональные интересы сотрудников, создавать условия для их реализации, заботиться о возможностях служебного роста.

Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы соответствующим образом, уровень оплаты труда соответствовать уровню выполняемой работы. Может применяться система стимулирования работников, в т.ч. за счет собственных средств учреждения.

2.6.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной работы.

В обязанности Управления по обеспечению качества и доступности предоставления работы входит контроль за выполнением Учреждением, оказывающим работу, своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

2.7. Порядок информирования получателей муниципальной работы:

2.7.1. Информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе и на официальном сайте Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа.

2.7.2. Исполнитель доводит до получателя полные сведения о предоставляемой услуге правах и обязанностях получателя и исполнителя.

2.7.3. Организации должны обеспечивать право на получение информации о выполняемых услугах, позволяющей сделать компетентный выбор.

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

2.7.5. В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте в общедоступной зоне размещаются:

полный перечень оказываемых услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот; правила поведения в учреждении, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

информация о номерах телефонов учреждения;

схема расположения помещений учреждения (поэтажный план);

перечень требований настоящего Стандарта качества, которым должна соответствовать муниципальная услуга, предоставляемая учреждением;

контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, телефона, времени и места приема посетителей;

информация о способе доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов и предложений о работе учреждения;

порядок рассмотрения жалоб на качество предоставления услуг.

2.8. Основные показатели качества выполняемой муниципальной работы:

Количество письменных жалоб от посетителей на некачественное выполнение работы не должно превышать 2-х жалоб на 1000 участников.

Качественное выполнение работы характеризуют:

- полнота соблюдения требований органов охраны культурного наследия к производству раскопок и к отчетной документации;

- своевременность сдачи отчетной документации на вечное хранение в подразделение Росархива;

- полнота публикации в научных изданиях материалов раскопок;
- своевременность передачи коллекций на хранение в государственные музеи РФ.

2.9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее выполнение муниципальной работы, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной работы:

2.9.1. Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

2.9.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

2.9.3. Обращения и претензии могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию учреждения.

2.10. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной работы, ответственных за оказание муниципальной услуги

Работа учреждения в области сохранения, использования и популяризации объектов культурного наследия должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества работы. Директор учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества выполнения работ. Приказом директора учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное выполнение работ в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор учреждения обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания работ в соответствии с требованиями Стандарта;
- осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работы и Стандарта муниципальных работ.

2.11. Проверка соответствия оказания муниципальной работы учреждением:

Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной работы учреждением требованиям стандарта муниципальной работы осуществляет Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа не реже 1 раза в квартал.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ РАБОТЫ по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной работы

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную работу по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций, включенную в реестр муниципальных услуг (работ) Коломенского городского округа.

1.2. Стандарт качества определяется в соответствии с законодательными актами РФ, Московской области и Коломенского городского округа:

1.2.1. Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018);

1.2.2. «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 18.07.2019);

1.2.3. Приказ Минкультуры России от 01.12.2017 N 2012 «Об утверждении Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.11.2018 N 52642)

1.2.4. Приказ Минкультуры России от 15.01.2019 N 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 17.04.2019 N 54410);

1.2.5. Иными нормативно-правовыми актами РФ, Московской области, Коломенского городского округа

1.3. Наименование органа, ответственного за оказание муниципальной услуги:

Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области (далее - Управление).

1.4. Организация в отношении которой применяется настоящий стандарт:

Муниципальное бюджетное учреждение «Историко-культурный музей-заповедник «Коломенский кремль»

2. Требования к качеству муниципальной работы:

2.1. Состав работы:

2.1.1. формирование музейного фонда (выявление, собирание, изучение музейных предметов и музейных коллекций);

2.1.2. обеспечение сохранности музейных предметов и музейных коллекций (учет коллекций, безопасность коллекций, наличие социального оборудования и обеспечение режимов музейного хранения);

2.1.3. реставрация и консервация музейных предметов и музейных коллекций;

2.1.4. доступность информации (формирование электронного каталога музейных коллекций, научные, информационные, рекламные публикации, каталоги, коллекций, путеводители, альбомы, наличие и обновление веб-сайтов);

2.1.5. профессиональное совершенствование подготовки кадров;

2.1.6. создание условий для посещения музейных учреждений, выставочных залов (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение процесса оказания музейных услуг).

2.2. Описание основных процедур выполнения муниципальной работы:

Работа выполняется для дальнейших удовлетворений нужд населения, для обеспечения доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям.

2.3. Требования к доступности муниципальной работы для ее получателей:

Музеи должны находиться в транспортной доступности населению: в центре города, жилого квартала, микрорайона, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок и т.д.

Здание музея не должно находиться в аварийном состоянии и должно быть подключено к системе центрального отопления.

Экспозиционно-выставочные помещения должны быть достаточной площадью, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены современными техническими средствами и оборудованием для размещения и предоставления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной охраны, иных охранных предприятий или сторожевой охраны и средствами пожарной безопасности.

Музеи должны быть обеспечены площадями для хранения музейного фонда.

Работа с фондами предполагает: комплектование и пополнение, учет, хранение, изучение и научное описание музейных предметов и коллекций, подготовка их к вводу в научный оборот, консервация и реставрация музейных предметов.

В музеях должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, экспозиций и выставок, а также кассы и туалеты общего пользования.

Музеи должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими современным техническим требованиям.

2.4. Основания для прекращения муниципальной работы:

2.4.1. Основанием для прекращения муниципальной работы является:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения;
- перераспределение полномочий, повлекшее исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию муниципальной работы;

2.5. Требования к сроку оказания муниципальной работы.

Организация должна обеспечить разумные сроки оказания работы с момента обращения.

2.6. Требования к исполнению муниципальной работы:

2.6.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной работы:

- документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг;
- должностные инструкции;
- инструкция по охране труда и техники безопасности;
- инструкция по пожарной и электробезопасности;
- правила внутреннего распорядка;
- технический паспорт учреждения;
- устав, свидетельство о государственной регистрации и о постановке на налоговый учет;
- штатное расписание.

2.6.2. Условия размещения исполнителя муниципальной работы:

К техническим ресурсам относятся компьютерная, копировально-множительная техника, средства связи, видеоаппаратура, презентационная и воспроизводящая оргтехника, электронные носители.

Для организации производственных процессов музей должен иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала и предоставляемых работ:

- персональные компьютеры;
- копировальный аппарат, лазерный принтер и сканер;
- папки для газет, архивные коробки (для защиты документов);
- акустические системы, мультимедийное оборудование, проекционный экран (для организации музейного обслуживания);
- средства автоматизации музейных процессов (диктофон, микрофон, фотоаппарат, видеокамера, теле - , аудио - , видеоаппаратура).

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) служебные помещения;
- 3) помещения для хранения коллекций (фондов).

В музее должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению музейных услуг.

Обязательным для музея является наличие оборудования для хранения музейных предметов (стационарные и передвижные стеллажи, сейфы, шкафы–хранилища, витрины, стойки с сетками для хранения картин, икон, редких книг, посуды и т.д.) и электронной программы учета фондов.

При планировании расходов на мероприятия по пожарной безопасности необходимо руководствоваться утвержденными правилами пожарной безопасности.

Данные правила определяют необходимое количество первичных средств пожаротушения:

- нормы оснащения помещений ручными огнетушителями;
- нормы оснащения помещений передвижными огнетушителями;
- нормы оснащения здания и территории пожарными щитами;
- нормы комплектации пожарных щитов немеханизированным инструментом и инвентарем.

2.6.3. Укомплектованность исполнителя муниципальной услуги специалистами и их квалификация:

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление музейных услуг населению (административный и творческий состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие бесперебойную работу музея (технический состав).

Музей должен располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций.

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

Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- музейные работники: научные сотрудники; младшие научные сотрудники, экскурсоводы, методисты;
- административно–управленческий персонал: директор, заместители директора, главный хранитель, заведующие отделами и т.д.);
- технические работники: смотрители, сторожа, уборщики, электромонтер и т.д.

Руководитель и специалисты музея могут пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории.

2.6.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной работы.

2.7. Порядок информирования получателей муниципальной работы:

2.7.1. Информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе и на официальном сайте Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области

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

2.7.3. В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте в общедоступной зоне размещаются:

полный перечень оказываемых услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот; правила поведения в учреждении, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

информация о номерах телефонов учреждения;

схема расположения помещений учреждения (поэтажный план);

перечень требований настоящего Стандарта качества, которым должна соответствовать муниципальная услуга, предоставляемая учреждением;

контактная информация о руководстве учреждения с указанием ФИО, должности, телефона, времени и места приема посетителей;

информация о способе доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов и предложений о работе учреждения;

порядок рассмотрения жалоб на качество предоставления услуг.

2.8. Основные показатели качества выполняемой муниципальной работы:

Количество письменных жалоб от посетителей на некачественное выполнение работы не должно превышать 2-х жалоб на 1000 участников.

Инвентаризация музейных фондов, 3 % от фонда в год.

Совершенствование хранения и учета музейных предметов и музейных коллекций в соответствии с новейшими достижениями науки и передовым опытом музейной практики.

Качественное выполнение работы характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан;
- оптимальность использования ресурсов музея;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии выполнения работы в сфере музейной деятельности;
- сохранность и пополнение музейных фондов.

2.9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее выполнение муниципальной работы, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной работы:

2.9.1. Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

2.9.2. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

2.9.3. Обращения и претензии могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию учреждения.

2.10. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной работы, ответственных за оказание муниципальной услуги

Работа музея по предоставлению услуг в области музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг. Директор музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейной деятельности. Приказом директора музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор учреждения обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания работ в соответствии с требованиями Стандарта;
- осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры выполнения работы и Стандарта муниципальных работ.

2.11. Проверка соответствия оказания муниципальной работы учреждением:

Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной работы учреждением требованиям стандарта муниципальной работы осуществляет Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области не реже 1 раза в квартал.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ по обеспечению публичного показа музейных предметов, музейных коллекций

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по обеспечению публичного показа музейных предметов, музейных коллекций, включенную в реестр муниципальных услуг (работ) Коломенского городского округа.

1.2. Стандарт качества определяется в соответствии с законодательными актами РФ, Московской области и Коломенского городского округа

1.2.1. Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018);

1.2.2. «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 18.07.2019);

1.2.3. Приказом Минкультуры России от 01.12.2017 N 2012 «Об утверждении Положения о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.11.2018 N 52642)

1.2.4. Приказом Минкультуры России от 15.01.2019 N 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 17.04.2019 N 54410);

1.2.5. Приказом Минкультуры России от 17.12.2015 N 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 21.03.2016 N 41472);

1.2.6. Письмом Минкультуры РФ от 06.05.1993 N 01-132/16-25 «О нормах экскурсионной нагрузки»;

1.2.7. Иными нормативно-правовыми актами РФ, Московской области, Коломенского городского округа

1.3. Наименование органа, ответственного за оказание муниципальной услуги:

Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области (далее - Управление)

1.4. Организация в отношении которой применяется настоящий стандарт:

Муниципальное бюджетное учреждение «Историко-культурный музей-заповедник «Коломенский кремль» (далее МБУ "ИКМЗ"Коломенский кремль", Учреждение)

2. Требования к качеству муниципальной услуги:

2.1. Состав услуги:

2.1.1. формирование музейного фонда (выявление, собирание, изучение музейных предметов и музейных коллекций);

2.1.2. обеспечение сохранности музейных предметов и музейных коллекций (учет коллекций, безопасность коллекций, наличие социального оборудования и обеспечение режимов музейного хранения);

2.1.3. реставрация и консервация музейных предметов и музейных коллекций;

2.1.4. доступность музейных коллекций (создание экспозиций и выставок, открытый показ музейных фондов, просветительская, культурно-массовая деятельность – проведение экскурсий, мероприятий, лекций);

2.1.5. проведение конференций, семинаров, симпозиумов;

2.1.6. доступность информации (формирование электронного каталога музейных коллекций, научные, информационные, рекламные публикации, каталоги, коллекций, путеводители, альбомы, наличие и обновление веб-сайтов);

2.1.7. профессиональное совершенствование подготовки кадров;

2.1.8. создание условий для посещения музейных учреждений, выставочных залов (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение процесса оказания музейных услуг).

2.2. Категории получателей муниципальной услуги:

Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политический убеждений, отношения к религии имеет право на получение услуги.

2.3. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

Услуга предоставляется населению как на платной, льготной, бесплатной основе.

2.4. Описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги

2.4.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Основанием для получения муниципальной услуги является билет на посещение музея. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается

2.4.2. Исчерпывающий перечень основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

Гражданину может быть отказано в предоставлении доступа к муниципальной услуге в следующих случаях:

отсутствие билета, дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.5. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения или приостановления оказания муниципальной услуги

Доступ к музейным предметам или музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:

неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

производство реставрационных работ;

нахождение музейных предметов в хранилище (депозитарии) музея.

2.6. Требования к сроку оказания муниципальной услуги.

Организация должна обеспечить разумные сроки оказания Услуги с момента обращения.

2.7. Требования к исполнению муниципальной услуги:

2.7.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной услуги:

документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг;

должностные инструкции;

инструкция по охране труда и техники безопасности;

инструкция по пожарной и электробезопасности;

правила внутреннего распорядка;

технический паспорт учреждения;

устав, свидетельство о государственной регистрации и постановке на налоговый учет;

штатное расписание.

2.7.2. Условия размещения исполнителя муниципальной услуги:

Музей должен быть размещен в специально предназначенном или приспособленном здании, доступном для населения и оснащен телефонной связью.

По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно– гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда, безопасности коллекций и быть защищенным от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Размеры площадей для экспозиционно–выставочной работы определяются в соответствии с нормативами экспонирования.

Объем основного и научно–вспомогательного (ед.хр.)	Нормы экспонирования (%)
до 3000	50-80
от 3000 до 8000	35-50
от 8000 до 15000	25-35
от 15000 до 25000	20-25
от 25000 до 40000	10-20

Площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать организацию рабочих мест работников учреждения и нахождение потребителей услуги в помещении в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) служебные помещения;
- 3) помещения для хранения коллекций (фондов).

В музее должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов.

Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению музейных услуг.

Обязательным для музея является наличие оборудования для хранения музейных предметов (стационарные и передвижные стеллажи, сейфы, шкафы–хранилища, витрины, стойки с сетками для хранения картин, икон, редких книг, посуды и т.д.) и электронной программы учета фондов.

К техническим ресурсам относятся компьютерная, копировально – множительная техника, средства связи, видеоаппаратура, презентационная и воспроизводящая оргтехника, электронные носители.

Для организации производственных процессов музей должен иметь средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество работы персонала и предоставляемых услуг:

- персональные компьютеры;
- копировальный аппарат, лазерный принтер и сканер;
- папки для газет, архивные коробки (для защиты документов);
- акустические системы, мультимедийное оборудование, проекционный экран (для организации музейного обслуживания);
- средства автоматизации музейных процессов (диктофон, микрофон, фотоаппарат, видеокамера, теле -, аудио -, видеоаппаратура).

2.7.3. Укомплектованность исполнителя муниципальной услуги специалистами и их квалификация:

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление музейных услуг населению (административный и творческий состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие бесперебойную работу музея (технический состав).

Музей должен располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций.

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

Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- музейные работники: научные сотрудники; младшие научные сотрудники, экскурсоводы, методисты;
- административно–управленческий персонал: директор, заместители директора, главный хранитель, заведующие отделами и т.д.);
- технические работники: смотрители, сторожа, уборщики, электромонтер и т.д.

Руководитель и специалисты музея могут пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории.

Руководитель и специалисты музея не реже 1 раза в 5 лет должны пройти повышение квалификации по любой из установленных форм (краткосрочные тематические курсы повышения квалификации от 72 до 100 часов, длительные курсы повышения квалификации от 100 до 250 часов, стажировка, профессиональная переподготовка –от 250 и выше, мастер–класс – от 36 часов).

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

Нормы экскурсионной и лекционной нагрузки для научных сотрудников и заведующих отделами музея.

Проведение экскурсий и чтение лекций, как в музее, так и вне его является основной формой научно – просветительной работы и входит в экскурсионную и лекционную нагрузку экскурсоводов, научных сотрудников, младших научных сотрудников и заведующих отделами.

В экскурсионную и лекционную нагрузку, кроме непосредственного проведения экскурсий и чтения лекций, входит разработка и освоение новых тем, составление методической документации к экскурсиям и лекциям, участие во взаимном прослушивании и обобщении опыта проведения экскурсий и чтения лекций.

При исчислении месячной нормы экскурсионной нагрузки за единицу расчета принимать 45 минут – один академический (экскурсионный, лекционный) час.

Норма экскурсионной нагрузки в месяц составляет:

- для экскурсоводов – не менее 72 часов- 20 экскурсий;
- младших научных сотрудников (научных сотрудников) – 16 экскурсий;
- для заведующих отделами – 8 экскурсий.

При этом загрузка экскурсионной работой в течение рабочего дня не может превышать 4 экскурсии. Годовая норма экскурсионной нагрузки исчисляется из расчета 11 месяцев. Сотрудникам музеев, получающим в соответствии с существующим законодательством дополнительный отпуск, имеющим сокращенный рабочий день или освобождение от работы по болезни сроком свыше месяца, годовая норма соответственно уменьшается и учитывается из фактически проработанного времени.

Норма лекционной нагрузки в год :

- для экскурсоводов – 11 лекций (от 11 до 33);
- младших научных сотрудников (научных сотрудников) – 7 лекций;
- для заведующих отделами – 3 лекции.

Проведение экскурсий в музее не может заменяться чтением лекций или другими формами научно–просветительной работы.

Установленные нормы экскурсионной и лекционной нагрузки являются обязательными для всех сотрудников музея.

Выполняемая научными сотрудниками и заведующими отделами музея экскурсионная работа в объемах, предусмотренных настоящими нормами, входит в их служебные обязанности и осуществляется в пределах установленного рабочего времени.

Администрация музея и его учредитель обязаны обеспечивать социальную и профессиональную защиту работников музея, соблюдать профессиональные интересы сотрудников, создавать условия для их реализации, заботиться о возможностях служебного роста.

Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы соответствующим образом. Уровень оплаты труда соответствовать уровню выполняемой работы. Может применяться система стимулирования работников, в т.ч. за счет собственных средств музея.

2.7.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной услуги.

В обязанности Управления по обеспечению качества и доступности предоставления Услуг входит контроль за выполнением Учреждением, оказывающим Услуги, своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

2.8. Порядок информирования получателей муниципальной услуги:

2.8.1. Информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе и на официальном сайте Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа.

2.8.2. Исполнитель доводит до получателя полные сведения о предоставляемой услуге, правах и обязанностях получателя и исполнителя.

2.8.3. Места распространения информации об услуге должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

2.8.4. Организации должны обеспечивать право на получение информации о выполняемых услугах, позволяющей сделать компетентный выбор.

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

2.8.6. В помещениях музея в удобном для обозрения месте в общедоступной зоне размещаются: полный перечень оказываемых музейных услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот;

правила поведения в музее, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

информация о номерах телефонов музея;

схема расположения помещений музея (поэтажный план);

перечень действующих и планируемых экспозиций/выставок с указанием наименования и времени проведения, информация о планируемых лекциях с указанием наименования и времени проведения;

перечень требований настоящего Стандарта качества, которым должна соответствовать муниципальная услуга, предоставляемая музеем;

контактная информация о руководстве отдела музея с указанием ФИО, должности, телефона;

информация о способе доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов и предложений о работе отдела музея;

порядок рассмотрения жалоб на качество предоставления услуг.

2.9. Требования к результатам оказания муниципальной услуги.

Формирование и сохранение музейного фонда.

Учреждение обеспечивает:

- неизменность облика и интерьера объекта культурного наследия в соответствии с особенностями данного объекта, послужившими основанием для включения объекта культурного наследия в реестр и являющимся предметом охраны данного объекта, описанном в его паспорте;

- режим содержания земель историко-культурного наследия;

- доступ к объекту культурного наследия, условия доступа устанавливаются собственником объекта культурного наследия по согласованию с соответствующим органом охраны объектов культурного наследия;

- охрану памятников культурного наследия, предотвращает их повреждение, разрушение или уничтожение, изменение облика и интерьера, нарушение установленного порядка их использования, перемещение и предотвращение других действий, способных причинить вред объектам культурного наследия;

- разнообразие форм работы музея (экскурсии, лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей) и создают условия доступа к культурно-историческим ценностям для жителей и представителей разных социальных групп;

- доступность объектов культурного наследия (памятники истории и культуры) для ознакомления, изучения и посещения;

Обеспечение доступа к музейным фондам.

Учреждение обеспечивает:

- доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах. Обеспечение доступа к музейным коллекциям осуществляется через их публичное предоставление (экспозиции, выставки, каталоги).

Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Учреждение предоставляет услуги по всем формам музейной работы:

- индивидуальные и экскурсионные посещения;

- лекции;

- массовые мероприятия;

- научно-исследовательские работы;

- иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиции должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

2.10. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги:

Выполнение плана научно-исследовательской и экскурсионно-массовой работы не менее 100 %;

Количество предметов фонда, находящихся в активном показе в процентном соотношении к общему числу единиц совокупного фонда (при фонде от 25 000 до 40 000 ед. хранения) норма экспонирования предметов не менее 10 % от общего числа единиц совокупного фонда.

Количество письменных жалоб от посетителей на некачественное выполнение услуг не должно превышать 5 жалоб на 1000 посетителей.

Критериями оценки качества музейной услуги являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов, по записям в книге отзывов посетителей музея).

Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

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

- оптимальность использования ресурсов музея;

- удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью (по результатам анкетирования, книги отзывов посетителей музея);

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

- сохранность и пополнение музейных фондов.

2.11. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной услуги:

2.11.1. Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

2.11.2. Обращения и претензии получателей услуг могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию учреждения.

2.12. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной услуги, ответственных за оказание муниципальной услуги

Работа музея по предоставлению услуг в области музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг. Директор музея несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере музейной деятельности. Приказом директора музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор учреждения, оказывающего услуги несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Директор учреждения обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

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

- осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и Стандарта муниципальных услуг.

2.13. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги музеем:

Регулярную проверку соответствия оказания муниципальной услуги музеем требованиям стандарта муниципальной услуги осуществляет Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа не реже 1 раза в квартал.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания
пользователей библиотеки**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, включенную в реестр муниципальных услуг (работ) Коломенского городского округа.

1.2. Стандарт качества определяется в соответствии с законодательными актами РФ, Московской области и Коломенского городского округа

1.2.1. Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (в редакции от 01.05.2019 года).

1.2.2. Закон Московской области от 03.12.2015 N 215/2015-ОЗ (ред. от 06.11.2019) «О библиотечном обслуживании населения Московской области» (принят постановлением Мособлдумы от 19.11.2015 N 12/146-П);

1.2.3. Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 N 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» (ред. от 02.02.2017)(Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 N 28390).

1.2.4. Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки (принят на VIII ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации 22.05.2008).

1.2.5. Иными нормативно-правовыми актами РФ, Московской области, Коломенского городского округа;

1.3. Наименование органа, ответственного за качество муниципальной услуги:

Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области (далее - Управление).

1.4. Организация, в отношении которой применяется настоящий стандарт:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Коломенская городская централизованная библиотечная система» » (далее - Учреждение)

- Муниципальное бюджетное учреждение «Коломенская централизованная библиотечная система» » (далее - Учреждение).

2. Требования к качеству муниципальной услуги:

2.1. Состав услуги:

2.1.1. Удовлетворение информационных, образовательных и культурных потребностей пользователей через имеющиеся источники информации – библиотечные документы и иные виды носителей информации;

2.1.2. Обеспечение доступности информации;

2.1.3. Организация доступа к электронным информационным ресурсам;

2.1.4. Участие в формировании информационных ресурсов и информационное обслуживание жителей Коломенского городского округа;

2.1.5. Организация традиционного информационного обслуживания граждан с предоставлением гарантированного минимума бесплатных услуг.

2.1.6. Предоставлении услуг межбиблиотечного абонемена (МБА);

2.1.7. Информационно-библиографическое обслуживание;

2.1.8. Организация досуга по проведению культурно-массовых мероприятий;

2.1.9. Обеспечение сохранности документов, в том числе редких и особо ценных фондов;

2.1.10. Переплетные работы библиотечного фонда;

2.1.11. Автоматизация рабочих мест пользователей и специалистов библиотек;

2.1.12. Обеспечение квалифицированным, обслуживающим, прочим персоналом, коммунальными услугами;

2.1.12. Материально-техническое обслуживание помещений библиотек;

2.2. Категории получателей муниципальной услуги:

Муниципальная услуга может быть оказана на территории Коломенского городского округа всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений.

Муниципальную услугу могут получить все граждане не зависимо от возраста.

Для приобретения муниципальной услуги жителям и гостям Коломенского городского округа необходимо:

- Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу в рабочее время, указанное организацией по следующим адресам:

- пр. Кирова, д. 6
- ул. Спортивная, д. 120 а
- ул. Советская, д. 60 а
- ул. Юбилейная, д. 9
- ул. Девичье Поле, д. 1
- ул. Шилова, . 9
- ул. Ветеринарная, д. 2
- ул. Спирина, д. 2
- ул. Макеева, д. 10
- ул. Весенняя, д. 14
- Наб. Дм. Донского, д. 39
- Окский пр-т, д. 17
- ул. Ленина, д. 2
- ул. Октябрьской революции, д. 314
- ул. Октябрьской революции, д.182
- Коломенский г.о., с. Акатьево, ул. Новая, д. 14
- Коломенский г.о., п. Лесной, ул. Заводская, д.6
- Коломенский г.о., п. Первомайский, ул. Зелёная, д.14
- Коломенский г.о., п. Биорки, д.25
- Коломенский г.о., с. Пирочи, ул. Центральная, д.5
- Коломенский г.о., д. Сельниково, д.19Б
- Коломенский г.о., д. Зарудня, д.43, кв. 3
- Коломенский г.о., с. Октябрьское, ул. Центральная, д. 23А
- Коломенский г.о., с. Непецино, ул. Тимохина, д.14
- Коломенский г.о., п. Индустрия, ул. Центральная, д.4
- Коломенский г.о., с. Шеметово, д.11
- Коломенский г.о., п. Сергиевский, ул. Центральная, д.18
- Коломенский г.о., с. Коробчеево, ул. Советская, д.11Б
- Коломенский г.о., с. Парфентьево, ул. Луговая, д.7
- Коломенский г.о., п. Проводник, ул. Новая, д.4, кв.1
- Коломенский г.о., с. Лукерьево, д.80
- Коломенский г.о., п. Радужный, д.4
- Коломенский г.о., с. Черкизово, д.22
- Коломенский г.о., с. Н. Хорошово, ул. Центральная, д.8
- Коломенский г.о., д. Губастово, д.7, кв.19
- Коломенский район, п. Пески, ул. Советская д. 20

- Предъявить оказывающей услугу организации (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации (паспорт гражданина иного государства) или заменяющий его документ (для лиц младше 14 лет предъявляется паспорт родителя (законного представителя)).

- Получить в организации, оказывающей услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

2.3. Описание основных процедур оказания муниципальной услуги:

Услуга предоставляется населению как на платной, так и на бесплатной основе.

2.4. Требования к доступности муниципальной услуги для ее получателей:

Библиотеки должны находиться в транспортной доступности населению: в центре города, жилого квартала, микрорайона, района города, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок и т.д.

Здание библиотеки не должно находиться в аварийном состоянии и должно быть подключено к системе центрального отопления.

Библиотеки должны размещаться в специальном, отдельно стоящем здании или пристройке к жилому или общественному зданию. Возможно размещение библиотеки в приспособленном помещении жилого или общественного здания., при этом должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

Число мест в читальных залах библиотек не должно превышать числа, исходя из расчета 2,5 кв. метра на одно место.

2.5. Описание процедуры принятия решения об оказании муниципальной услуги.

2.5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия. Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть более 1 года.

В читательском билете (или аналогичном документе), должны быть указаны:

Ф.И.О. получателя;

год выдачи документа.

2.5.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги

Жителю или гостю города может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

непредставление документов, дающих право на получение услуги;

обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

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

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для досрочного прекращения или приостановления оказания муниципальной услуги

Доступ к библиотечным фондам может быть ограничен по следующим основаниям:

неудовлетворительное состояние сохранности библиотечного фонда;

Ограничение доступа к библиотечному фонду из соображения цензуры не допускается.

2.7. Требования к сроку оказания муниципальной услуги.

Организация должна обеспечить разумные сроки оказания Услуги с момента обращения.

2.8. Требования к исполнению муниципальной услуги:

2.8.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной услуги:

документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления услуг.

должностные инструкции.

инструкция по охране труда и техники безопасности.

инструкция по пожарной и электробезопасности.

правила внутреннего распорядка.

технический паспорт учреждения.

устав, свидетельство о государственной регистрации и о постановке на налоговый учет.

штатное расписание.

2.8.2. Укомплектованность исполнителя муниципальной услуги специалистами и к их квалификации:

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление библиотечных услуг населению (административный состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие бесперебойную работу библиотеки (технический состав).

Библиотека должна располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения своих основных функций.

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

Библиотечную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- административно – управленческий персонал: директор, заместитель директора, заведующие отделами и т.д.);

- технические работники: сторожа, уборщики, и т.д.

Руководитель и специалисты библиотеки могут пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории.

Руководитель и специалисты библиотеки не реже 1 раза в 5 лет должны пройти повышение квалификации.

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

Администрация библиотеки и его учредитель обязаны обеспечивать социальную и профессиональную защиту работников библиотеки, соблюдать профессиональные интересы сотрудников, создавать условия для их реализации, заботиться о возможностях служебного роста.

Рабочие места должны быть оснащены и оборудованы соответствующим образом, уровень оплаты труда соответствовать уровню выполняемой работы. Может применяться система стимулирования работников, в т.ч. за счет собственных средств библиотеки.

2.8.4. Наличие внутренней (собственной) системы контроля за деятельностью исполнителя муниципальной услуги

В обязанности Управления по обеспечению качества и доступности предоставления Услуг входит контроль за выполнением Учреждением, оказывающим Услуги, своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9. Порядок информирования получателей муниципальной услуги:

2.9.1. Информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе и на официальном сайте Управления по культуре администрации Коломенского городского округа.

2.9.2. Исполнитель доводит до получателя полные сведения о предоставляемой услуге правах и обязанностях получателя и исполнителя, а также полной информацией о Заказчике с указанием адреса и контактного телефона.

2.9.3. Места распространения информации об услуге должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

2.9.4. Организации должны обеспечивать право на получение информации о выполняемых услугах, позволяющей сделать компетентный выбор.

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

2.9.6. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться по мере поступления новой литературы.

2.9.7. В крупных библиотеках (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 тыс. экземпляров), оказывающая услугу, организация обязана обеспечить наличие гардероба.

Гардеробы должны работать в течение всего времени работы библиотеки.

2.9.8. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе).

2.9.9. В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте в общедоступной зоне размещаются:

полный перечень оказываемых библиотекой услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот;

правила поведения в библиотеке, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

информация о номерах телефонов библиотек;
схема расположения помещений библиотек (поэтажный план);
перечень требований настоящего Стандарта качества, которым должна соответствовать муниципальная услуга, предоставляемая библиотекой;
контактная информация о руководстве библиотекой с указанием ФИО, должности, телефона, времени и места приема посетителей;
информация о способе доведения получателями муниципальной услуги своих отзывов и предложений о работе библиотеки;
порядок рассмотрения жалоб на качество предоставления услуг.

2.10. Требования к результатам оказания муниципальной услуги.

Формирование и сохранение библиотечного фонда:

Учреждение обеспечивает разнообразие форм работы библиотеки (лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей, работа читального зала) и создают условия доступа к культурно-историческим ценностям для жителей и представителей разных социальных групп.

Обеспечение доступа к библиотечным фондам:

Учреждение обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры находящимся в библиотечных фондах.

Учреждение предоставляет услуги по всем формам библиотечной работы работы:

- абонементное обслуживание;
- работа читального зала;
- лектории;
- выставки;
- научно-исследовательские работы;
- иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

2.11. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги:

Количество зарегистрированных пользователей – не менее 20 % от общей численности населения;

Обновляемость библиотечных фондов (ежегодное пополнение библиотечного фонда) не менее 7 % от общего библиотечного фонда;

Количество письменных жалоб от посетителей на некачественное выполнение услуг не должно превышать 2-х жалоб на 1000 оказанных услуг.

Критериями оценки качества библиотечной услуги являются:

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

Качественное предоставление библиотечной услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;
- оптимальность использования ресурсов библиотеки;
- удовлетворенность получателей услуг библиотечной деятельностью (по результатам анкетирования);
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечной деятельности;
- сохранность и пополнение библиотечных фондов.

2.12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта соответствующей муниципальной услуги:

2.12.1. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

сделать указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;

подать жалобу на нарушение требований Стандарта руководителю организации, оказывающей услугу (в его отсутствие заместителю руководителя);

подать жалобу на нарушение требований Стандарта в Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области;

обратиться в суд.

2.12.2. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

2.12.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю организации (в его отсутствие - заместителю руководителя):

при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю организации;

руководитель организации, при приеме жалобы заявителя, может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований;

в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель организации приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по его устранению;

Организация обязана представить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной формах (если жалоба была направлена в письменной форме), в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления.

2.12.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя начальника Управления по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области.

2.12.5. Жалобы на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

2.12.6. Обращения и претензии получателей услуг могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс), а также в виде устных и письменных обращений в администрацию учреждения.

2.13. Перечень должностных лиц исполнителя муниципальной услуги, ответственных за оказание муниципальной услуги

Работа библиотеки по предоставлению услуг в области библиотечной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг. Директор библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечной деятельности. Приказом директора библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Директор учреждения обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуг в соответствии с требованиями Стандарта;
- осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и Стандарта муниципальных услуг.

2.14. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги библиотекой:

Регулярную проверку соответствия оказания муниципальной услуги библиотекой требованиям стандарта муниципальной услуги осуществляет Управление по культуре и туризму администрации Коломенского городского округа Московской области не реже 1 раза в квартал.