



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
городской округ Пыть-Ях
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 19.01.2024

№ 08-па

Об утверждении стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ),
оказываемых муниципальным
автономным учреждением культуры
«Многофункциональный
культурный центр «Феникс»

В соответствии с постановлениями администрации города от 11.03.2013 №37-па «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления», от 24.03.2023 № 83-па «Об изменении наименования Муниципального автономного учреждения культуры «Культурный центр: библиотека-музей», утверждении устава в новой редакции», распоряжением администрации города от 15.11.2021 № 2157-па «О реорганизации муниципального автономного учреждения «Горнолыжная база «Северное сияние» в форме присоединения к муниципальному автономному учреждению культуры «Культурный центр: библиотека-музей» (в ред. от 13.12.2022 № 2259-па):

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальных услуг (работ):

1.1. «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение № 1).

1.2. «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (приложение № 2).

1.3. «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (приложение №3).

1.4. «Предоставление информационной и консультационной поддержки некоммерческим организациям, социально-ориентированным некоммерческим организациям и территориальным общественным самоуправлениям» (приложение № 4).

1.5. «Организация и проведение мероприятий» (приложение № 5).

1.6. «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (приложение № 6).

1.7. «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (приложение № 7).

1.8. «Организация досуга детей, подростков и молодежи» (приложение № 8).

1.9. «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (приложение № 9).

2. Управлению по внутренней политике (Т.В. Староста) опубликовать постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник» и дополнительно направить для размещения в сетевом издании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - pyt-yahinform.ru.

3. Отделу по обеспечению информационной безопасности (А.А. Мерзляков) разместить постановление на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

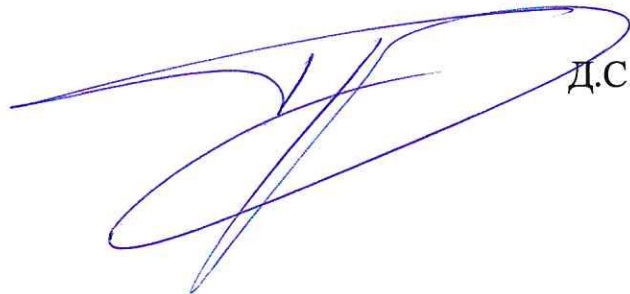
4. Признать утратившими силу постановления администрации города:

- от 04.12.2018 № 412-па «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальным автономным учреждением культуры «Культурный центр: библиотека-музей»;
- от 30.10.2020 № 473-па «О внесении изменений в постановление администрации города от 04.12.2018 № 412-па «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальным автономным учреждением культуры «Культурный центр: библиотека-музей».

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города (направление деятельности – социальные вопросы).

Глава города Пыть-Яха



Д.С. Горбунов

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества
муниципальной услуги

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (учреждение), обособленное структурное подразделение «Централизованная библиотечная система».

1.2. Информация о местонахождении, графике работы учреждения, справочных телефонах приводится в приложении к настоящему стандарту.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление
муниципальной услуги

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 11.10.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Федеральный закон от 21.12. 1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 №105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;
- Устав города Пыть-Яха;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс».

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Категория потребителей муниципальной услуги.

Потребителями муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица.

Муниципальная услуга оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры.

3.2. Порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений.

Прием заявителей осуществляется согласно режиму работы учреждения в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

Порядок и сроки рассмотрения обращений осуществляются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, информация о способах их получения заявителями:

- впервые обратившимся гражданам необходимо предъявить документы, удостоверяющие личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);

- военнослужащим – военный билет;

- несовершеннолетним в возрасте до 14 лет – документ, удостоверяющий личность их законных представителей и их поручительство об ответственности за исполнение ребенком правил пользования библиотекой.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов - не предусмотрены. Заявления заполняются в свободной форме.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения о предоставлении муниципальной услуги – до 15 минут.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 15 дней.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги - не предусмотрено.

3.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставления заявителем документов в соответствии с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, или оформление

документов не соответствует требованиям, установленным действующим законодательством;

- нахождения заявителя в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.).

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для предоставления муниципальной услуги.

3.8. Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированного отказа – не более 15 минут.

3.9. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами - не предусмотрены.

4. Требования к порядку оказания услуги и качеству муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги.

4.1.1. Формы оказания услуги и (или) направления деятельности в рамках оказания услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в стационарных условиях.

Направления деятельности в рамках оказания услуги:

а) библиотечное обслуживание:

- предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда путем выдачи документов, копий (печатных, электронных и др.) в соответствии с правилами пользования библиотеки;

- предоставление доступа к электронным и справочно-правовым системам, интернет-ресурсам.

б) справочно-библиографическое и информационное обслуживание:

- предоставление информации о составе библиотечного фонда, через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

4.1.2. Общие требования к процессу оказания услуги.

4.1.2.1 Порядок предоставления:

- 1) получение информации возможно на официальном сайте учреждения и Едином портале государственных и муниципальных услуг круглосуточно;

- 2) получение информации возможно в форме электронного письма-запроса на электронный адрес учреждения с указанием цели использования информации и электронного адреса получателя в течение 1-го рабочего дня при условии наличия доступа к сети Интернет;

- 3) результат предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек:

- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;

- подготовка и распространение библиографических, информационных изданий (инструктивных материалов, методико-библиографических пособий, библиографических указателей, списков и иных материалов) аналитического, научного, информационного и рекомендательного характера.

4.1.2.2 Последовательность действий, осуществляемых в процессе оказания услуги:

- обслуживание заявителя: прием (выдача) документа от заявителя, проверка сохранности документа, сверка с читательским формуляром, отметка о приеме (выдаче) документа (из библиотечного фонда);

- выдача документов из основного книгохранения;

- обслуживание заявителя путем внестационарной организации (производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание);

- обслуживание заявителя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- обслуживание заявителя путем приема справочно-библиографических запросов;
- обслуживание заявителя в компьютерной библиотеке;
- консультация по каталогам, картотекам, новым поступлениям.

Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию (выдача документа) фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

4.1.2.3 Заявители имеют право:

- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;
- участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых учреждением, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;
- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется утвержденными тарифами на платные услуги;
- осуществлять иные права, предусмотренные уставом учреждения.

4.1.3. Характер оказания услуги для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты - муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

4.1.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги: не предусмотрены.

4.2. Требования к качеству условий оказания муниципальной услуги.

4.2.1. К учреждению, оказывающему услугу:

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

4.2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга, к прилегающим территориям:

- учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для Заявителей, и обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;
- учреждение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией;
- в здании должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- в здании и помещениях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, проходы к выходам не захламлены;
- на здании, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, размещается табличка (вывеска), содержащая

информацию о полном наименовании органа муниципального образования, осуществляющего муниципальную услугу;

- учреждение должно быть оснащено противопожарной сигнализацией, а также средствами пожаротушения;
- территория учреждения должна содержаться в порядке и чистоте в соответствии с существующими санитарными нормами;
- учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг; специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов; оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке;
- здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности; прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

4.2.3. К помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, включая места для заполнения заявлений, к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- в местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации получателей услуги и должностных лиц;
- официальный сайт учреждения должен соответствовать ГОСТ Р 52872-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме.

Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

- должны быть предусмотрены отдельные помещения для хранения фондов или помещения для подсобных фондов, а также служебные помещения, бытовые комнаты персонала;

- помещения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения (компьютеры, телефоны, видео- и аудиотехника, оргтехника), обеспечивающими надлежащее качество муниципальной услуги;

- помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

- в помещениях учреждения должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами;

- в помещениях должен поддерживаться температурный режим 18-20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 53-55 процентов;

- помещение оборудуется отдельным входом для свободного доступа получателей услуги;

- в помещении должны быть предусмотрены:

- 1) места для информирования заявителей - оборудуются информационными стендами с визуальной и текстовой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- адрес официального сайта администрации города Пыть-Яха, официальный сайт учреждения;

- режим приема заявителей;

- номера телефонов учреждения для консультаций и справок о правилах и ходе исполнения муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2) места для заполнения необходимых документов - оборудуются столами (стойками), стульями, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками и канцелярскими принадлежностями.

3) места ожидания - оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями;

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

- в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, моющие средства, средства для сушки рук.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальной услуги:

- работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности;

- получатель услуги обязан соблюдать нормы поведения при получении муниципальной услуги учреждения;

- получатель услуги, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуги, технологии выполнения работы.

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

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Не менее 6 дней в течение не менее 8 часов обеспечивается работа для обслуживания читателей на абонементе, читальном зале.

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

Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах.

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

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

Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные сайты сети Интернет).

4.2.6. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги: не предусмотрены.

4.3. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений и других организаций, оказывающих услугу:

- учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием; у работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

- на должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимое специальное высшее или средне-специальное образование, возможно педагогическое образование со стажем работы не менее 3-х лет в педагогических образовательных учреждениях.

- работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном положением об аттестации работников библиотек, разработанным муниципальным учреждением; по результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации;

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

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления муниципальной услуги: не предусмотрены.

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами соблюдения стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению результата муниципальной услуги (работы), осуществляется руководителем учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем или уполномоченными лицами проверок соблюдения стандарта качества, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

5.2. Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению результата муниципальной услуги (работы) осуществляет начальник управления по культуре и спорту администрации города, заместитель главы города (направление деятельности – социальные вопросы).

Проверка полноты и качества предоставления результата муниципальной услуги (работы) включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления результата муниципальной услуги (работы), рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги (работы), содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление результата муниципальной услуги (работы).

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)

6.1. Специалисты, ответственные за предоставление результата муниципальной услуги (работы) несут персональную ответственность за сроки и порядок соблюдения требований стандарта качества муниципальной услуги (работы), указанной в настоящем стандарте качества.

6.2. В случае выявленных нарушений специалист учреждения несет дисциплинарную ответственность, а также административную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)

7.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление результата муниципальной услуги, в досудебном порядке.

7.2. Перечень лиц, имеющих право обжаловать нарушение требований стандарта - получатели муниципальных услуг (работ).

7.3. Основанием для начала процедуры обжалования является нарушение требований настоящего стандарта.

7.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются заместителю главы города (направление деятельности - социальные вопросы).

7.5. Требования к информации, содержащейся в жалобе в соответствии с установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.7. Жалоба рассматривается с учетом требований к письменным обращениям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

7.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7.8, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.10. На любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения заявителя имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

Муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс»		
Центральная городская библиотека		
Почтовый адрес:	628381, ХМАО-Югра, город Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», дом 10	
Контактные телефон	8 (3463) 48-92-68	
E-mail	mkc-fenix@mail.ru	
Официальный сайт	http://www.pytyahlib.ru	
Режим работы:	с 1 сентября по 31 мая	с 1 июня по 31 августа
	понедельник – с 9.00 до 19.00 вторник – с 9.00 до 19.00 среда – с 9.00 до 19.00 четверг – с 9.00 до 19.00 пятница – с 9.00 до 19.00 суббота – с 10.00 до 18.00 воскресенье – с 10.00 до 18.00 (последний четверг месяца – санитарный день)	понедельник – с 9.00 до 19.00 вторник – с 9.00 до 19.00 среда – с 9.00 до 19.00 четверг – с 9.00 до 19.00 пятница – с 9.00 до 19.00 суббота – с 10.00 до 18.00 воскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день)
Библиотека-филиал № 1		
Почтовый адрес:	628381, ХМАО-Югра, город Пыть-Ях, 2а мкр. «Лесников», ул. «Советская», дом 33	
Контактный телефон:	8 (3463) 42-92-28	
Режим работы:	с 1 сентября по 31 мая	с 1 июня по 31 августа
	понедельник – с 11.00 до 19.00 вторник – с 11.00 до 19.00 среда – с 11.00 до 19.00 четверг – с 11.00 до 19.00 пятница – с 11.00 до 19.00 суббота – выходной воскресенье – с 11.00 до 19.00 (последний четверг месяца – санитарный день)	понедельник – с 11.00 до 19.00 вторник – с 11.00 до 19.00 среда – с 11.00 до 19.00 четверг – с 11.00 до 19.00 пятница – с 11.00 до 19.00 суббота – выходной воскресенье – с 11.00 до 19.00 (последний четверг месяца – санитарный день)

Стандарт качества предоставления муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества
муниципальной работы

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (далее - учреждение), обособленное структурное подразделение «Централизованная библиотечная система».

1.2. Информация о местонахождении, графике работы учреждения, справочных телефонах приводится в приложении к настоящему стандарту.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление
муниципальной работы

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 11.10.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Федеральный закон от 21.12. 1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

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

-постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

-Устав города Пыть-Яха;

-Устав муниципального автономного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс».

3. Порядок получения доступа к муниципальной работе

3.1. Категория потребителей муниципальной работы.

Получателями результатов муниципальной работы (далее – заявители) являются физические лица.

3.2. Порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений.

Прием заявителей осуществляется согласно режиму работы учреждения в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

Обращения, заявления регистрируются незамедлительно в присутствии заявителя.

3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной работы, информация о способах их получения заявителями - документы для получения результатов работы не требуются.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов – запрос о предоставлении услуги подается в свободной форме.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения о предоставлении результатов муниципальной работы.

Результат муниципальной работы предоставляется в электронном виде (предоставление доступа к электронным каталогам). Срока ожидания в очереди не предусмотрено.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления результатов муниципальной работы - не предусмотрены.

3.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении результатов муниципальной работы.

В предоставлении результата муниципальной работы может быть отказано в случае технической неисправности работы сайта.

3.8. Максимальный срок принятия решения о предоставлении результатов муниципальной работы либо мотивированного отказа - не более 15 минут.

3.9. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами - не предусмотрены.

4. Требования к порядку выполнения муниципальной работы и качеству муниципальной работы

4.1. Требования к содержанию и порядку выполнения работы.

4.1.1. Формы выполнения работы и (или) направления деятельности в рамках выполнения работы:

- библиографическая обработка документов;
- организация электронных и карточных каталогов.

4.1.2. Общие требования к процессу выполнения работы.

Доступ к электронному каталогу предоставляется посетителям библиотеки с автоматизированных читательских мест на её территории в режиме работы библиотеки либо через официальный сайт учреждения.

4.1.3. Характер оказания услуги для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты - бесплатно.

4.1.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного выполнения работы - не предусмотрены.

4.2. Требования к качеству условий выполнения работы.

4.2.1. К учреждению, выполняющему работу, регламентации его деятельности:

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

4.2.2. К зданиям, в которых предоставляется результат работы, к прилегающим территориям:

- учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для заявителей, и обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;
- учреждение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или

пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией;

- в здании и помещениях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, проходы к выходам не захламлены;
- на здании, в котором осуществляется предоставление результатов муниципальной работы, размещается табличка (вывеска), содержащая информацию о полном наименовании органа муниципального образования, выполняющего муниципальную работу;
- учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг; специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов; оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке;
- здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности; прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;
- территория учреждения должна содержаться в порядке и чистоте в соответствии с существующими санитарными нормами.

4.2.3. К помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении

муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- в местах выполнения муниципальной работы размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации получателей услуги и должностных лиц;
- официальный сайт учреждения должен соответствовать ГОСТ Р 52872-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности- помещение должно быть оснащено противопожарной сигнализацией, а также средствами пожаротушения;
- в помещении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- в помещениях учреждения должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами;
- в помещениях должен поддерживаться температурный режим 18-20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 53-55 процентов;
- должны быть предусмотрены отдельные помещения для хранения фондов или помещения для подсобных фондов, а также служебные помещения, бытовые комнаты персонала;
- помещения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения (компьютеры, телефоны, видео- и аудиотехника, оргтехника), обеспечивающими надлежащее качество муниципальной работы;

- в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук;
- помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса выполнения муниципальной работы:

- работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности;
- получатель результата муниципальной работы обязан соблюдать нормы поведения при получении результата муниципальной работы; получатель результата муниципальной работы, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2.5. Общие требования к организации процесса предоставления результатов работы, технологии выполнения работы.

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

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

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

- наименовании вышестоящего органа исполнительной власти;

- наименовании учреждения, предоставляющего результат муниципальной работы;
- о дате, времени начала мероприятия;
- телефоне для справок и консультаций.

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

4.2.6. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, необходимыми для качественного выполнения работы: не предусмотрены.

4.3. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений и других организаций, выполняющих работу:

- учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием; у работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;
- на должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимое специальное высшее или средне-специальное образование, возможно педагогическое образование со стажем работы не менее 3х лет в педагогических образовательных учреждениях;
- работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном положением об аттестации работников библиотек, разработанным муниципальным учреждением; по результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения; работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления результатов муниципальной работы - не установлены.

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами соблюдения стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению результата муниципальной услуги (работы), осуществляется руководителем учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем или уполномоченными лицами проверок соблюдения стандарта качества, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

5.2. Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению результата муниципальной услуги (работы) осуществляет начальник управления по культуре и спорту администрации города, заместитель главы города (направление деятельности – социальные вопросы).

Проверка полноты и качества предоставления результата муниципальной услуги (работы) включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления результата муниципальной услуги (работы), рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги (работы), содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление результата муниципальной услуги (работы).

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)

6.1. Специалисты, ответственные за предоставление результата муниципальной услуги (работы) несут персональную ответственность за сроки и порядок соблюдения требований стандарта качества муниципальной услуги (работы), указанной в настоящем стандарте качества.

6.2. В случае выявленных нарушений специалист учреждения несет дисциплинарную ответственность, а также административную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги (работы)

7.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление результата муниципальной услуги, в досудебном порядке.

7.2. Перечень лиц, имеющих право обжаловать нарушение требований стандарта - получатели муниципальных услуг (работ).

7.3. Основанием для начала процедуры обжалования является нарушение требований настоящего стандарта.

7.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются заместителю главы города (направление деятельности - социальные вопросы).

7.5. Требования к информации, содержащейся в жалобе в соответствии с установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного

лица учреждения в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.7. Жалоба рассматривается с учетом требований к письменным обращениям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

7.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7.8, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.10. На любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения заявителя имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества
предоставления муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов
и создание каталогов»

Информация об учреждении, предоставляющего результаты
муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

Муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс»		
Центральная городская библиотека		
Почтовый адрес:	628381, ХМАО-Югра, город Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», дом 10	
Контактные телефон	8 (3463) 48-92-68	
E-mail	mkc-fenix@mail.ru	
Официальный сайт	http://www.pytyahlib.ru	
Режим работы:	с 1 сентября по 31 мая	с 1 июня по 31 августа
	понедельник – с 9.00 до 19.00 вторник – с 9.00 до 19.00 среда – с 9.00 до 19.00 четверг – с 9.00 до 19.00 пятница – с 9.00 до 19.00 суббота – с 10.00 до 18.00 воскресенье – с 10.00 до 18.00 (последний четверг месяца – санитарный день)	понедельник – с 9.00 до 19.00 вторник – с 9.00 до 19.00 среда – с 9.00 до 19.00 четверг – с 9.00 до 19.00 пятница – с 9.00 до 19.00 суббота – с 10.00 до 18.00 воскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день)
Библиотека-филиал № 1		
Почтовый адрес:	628381, ХМАО-Югра, город Пыть-Ях, 2а мкр. «Лесников», ул. «Советская», дом 33	
Контактный телефон:	8 (3463) 42-92-28	
Режим работы:	с 1 сентября по 31 мая	с 1 июня по 31 августа
	понедельник – с 11.00 до 19.00 вторник – с 11.00 до 19.00 среда – с 11.00 до 19.00 четверг – с 11.00 до 19.00 пятница – с 11.00 до 19.00 суббота – выходной воскресенье – с 11.00 до 19.00 (последний четверг месяца – санитарный день)	понедельник – с 11.00 до 19.00 вторник – с 11.00 до 19.00 среда – с 11.00 до 19.00 четверг – с 11.00 до 19.00 пятница – с 11.00 до 19.00 суббота – выходной воскресенье – с 11.00 до 19.00 (последний четверг месяца – санитарный день)

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт
качества муниципальной услуги

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги ««Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (далее - учреждение), обособленное структурное подразделение «Краеведческий музей».

1.2. Информация о местонахождении, графике работы учреждения, справочных телефонах приводится в приложении к настоящему стандарту.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление
муниципальной услуги

-«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

- Федеральный закон от 11.10.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

-Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;

-Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

-Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 15.11.2005 №109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;
- Устав города Пыть-Яха;
- Устав муниципального автономного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс».

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Категория потребителей муниципальной услуги.

Потребителями муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица.

3.2. Порядок и сроки подачи, регистрации обращений, заявлений.

Прием заявителей осуществляется согласно режиму работы учреждения в соответствии с приложением к настоящему стандарту.

Порядок и сроки рассмотрения обращений осуществляются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения заявителями.

Муниципальная услуга предоставляется на основании приобретенного посетителем билета, экскурсионной путевки или документов, дающих право на получение услуги.

Способы получения заявителями билета:

- личное обращение в учреждение для приобретения билета;
- бронирование билета по телефону;
- приобретение электронного билета на сайте учреждения.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требований к оформлению обращений, заявлений и иных документов: обращения, заявления подаются в свободной форме. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайте учреждения в сети Интернет.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения о предоставлении муниципальной услуги.

Время ожидания заявителем получения информации при непосредственном посещении учреждения не должно превышать 15 минут с момента обращения, срок ожидания в очереди в случае приема по предварительной записи не должен превышать 10 минут.

Время ожидания консультации по телефону не должно превышать 5 минут.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: не предусмотрены.

3.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия билета установленного образца или иного документа, дающего право на получение услуги;
- обращения за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;
- нахождения заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- наличия на одежде гражданина видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества учреждения или других посетителей.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе обратиться повторно для предоставления муниципальной услуги.

На мероприятия без оплаты документы не требуются.

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении взрослых, при групповых посещениях на одного сопровождающего должно приходиться не более 10 детей.

При групповых посещениях детей старше 7 лет на одного сопровождающего должно приходиться не более 15 человек.

3.8. Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированного отказа - не более 15 минут.

3.9. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами – не предусмотрены.

4. Требования к порядку оказания услуги муниципальной услуги и качеству муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги.

4.1.1. Формы оказания услуги и (или) направления деятельности в рамках оказания услуги: муниципальная услуга предоставляется с учетом всех форм в стационарных условиях и вне стационара.

В содержание муниципальной услуги входит экспонирование (показ) учреждением предметов основного и вспомогательного музейного фондов в стационарных условиях (выставочная площадь учреждения) и вне стационара.

Направления деятельности в рамках оказания услуги:

- организация публичных экспозиций музейных предметов и музейных коллекций;
- предоставление доступа к музейным предметам и коллекциям, представленным в фондах музея;
- организация экскурсионного сопровождения посетителей музея;

4.1.2. Общие требования к процессу оказания услуги.

Специалисты учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги обязаны:

- встретить потребителя (группу);
- проверить наличие входного билета;
- пригласить пройти к месту предоставления услуги;
- ознакомить с темой оказываемой услуги;
- приступить к непосредственному оказанию муниципальной услуги: проведению экскурсии в экспозиционном зале, на территории учреждения или во внестационарных условиях.

Сопутствующая муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» производится при личном обращении в учреждение или по телефону, по факсу, при обращении по электронной почте, в письменной форме по почте в адрес учреждения.

Порядок получения сопутствующей муниципальной услуги в электронном виде «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»:

1) записаться на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии можно после отправления получателем заявки установленной формы (далее - Заявка) на электронный адрес учреждения и Единый сайт государственных и муниципальных услуг (работ) с указанием даты, времени, количества и

категории получателей; форма заявки представлена на официальном сайте учреждения (ссылка «Заявка (скачать)»);

2) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подачи заявки при условии наличия доступа к сети Интернет и согласно графику работы учреждения;

3) подтверждением записи является уведомление о регистрации записи на участие в экскурсии или обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Сопутствующими услугами являются также:

- проведение игровых программ;
- проведение бесед, лекций, конкурсов, викторин, практических занятий по декоративно-прикладному искусству;
- фотографирование на любом носителе потребителя в экспозиционном зале с экспонатами, на территории учреждения, в национальной одежде;
- прокат мангала и беседок.

4.1.3. Характер оказания услуги для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты: муниципальная услуга предоставляется платно.

Входной билет на муниципальную услугу приобретается в учреждении, электронный билет - на сайте учреждения (на платформе «ВМУЗЕЙ»).

4.1.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для качественного предоставления муниципальной услуги - не предусмотрены.

4.2. Требования к качеству условий оказания услуги.

4.2.1. К учреждению, оказывающему услугу, регламентации его деятельности:

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

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги, в случаях, установленных законодательством.

4.2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга, к прилегающим территориям:

- учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях, доступных для заявителей, и обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

- учреждение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией;

- здание (помещение) должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности; прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;

- здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;

- на здании, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, размещается табличка (вывеска), содержащая

информацию о полном наименовании органа муниципального образования, осуществляющего муниципальную услугу;

- на территории проведения массовых мероприятий должны отсутствовать ограждения, препятствующие эвакуации участников мероприятия в случае пожара или других непредвиденных обстоятельств;
- территория учреждения должна содержаться в порядке и чистоте в соответствии с существующими санитарными нормами;
- учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг; специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов; оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

4.2.3. К помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;
- в местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации получателей услуги и должностных лиц;

- официальный сайт учреждения должен соответствовать ГОСТ Р 52872-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;

- помещение должно быть оснащено противопожарной сигнализацией, а также средствами пожаротушения;

- в помещениях должен поддерживаться температурный режим не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

- в помещении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- в здании и помещениях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, проходы к выходам не захламлены;

- в помещениях учреждения должны поддерживаться порядок и чистота в соответствии с существующими санитарными нормами.

- помещение оборудуется отдельным входом для свободного доступа получателей услуги.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальной услуги:

- работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности;

- получатель услуги обязан соблюдать нормы поведения при получении муниципальной услуги;

- получатель услуги, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуги, технологии выполнения работы.

Ежедневный режим работы устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

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

4.3. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений, оказывающих услугу:

- учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием; у работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;
- работники учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги и должны быть дипломированными специалистами;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения; работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в 5 лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления муниципальной услуги – не предусмотрены.