

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**городской округ Пыть-Ях**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

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-ра «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-ра):

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

Приложение № 1

 к постановлению администрации

 города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

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».

1. 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.

1. 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 (помещения) 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 заявители 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 19.00вторник – с 9.00 до 19.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – с 10.00 до 18.00 (последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 9.00 до 19.00вторник – с 9.00 до 19.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – 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 19.00вторник – с 11.00 до 19.00среда – с 11.00 до 19.00четверг – с 11.00 до 19.00пятница – с 11.00 до 19.00суббота – выходнойвоскресенье – с 11.00 до 19.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 11.00 до 19.00вторник – с 11.00 до 19.00среда – с 11.00 до 19.00четверг – с 11.00 до 19.00пятница – с 11.00 до 19.00суббота – выходнойвоскресенье – с 11.00 до 19.00 (последний четверг месяца – санитарный день) |

Приложение № 2

 к постановлению администрации

 города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

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.

1. 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».

1. 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 заявители 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 19.00вторник – с 9.00 до 19.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – с 10.00 до 18.00 (последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 9.00 до 19.00вторник – с 9.00 до 19.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – 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 19.00вторник – с 11.00 до 19.00среда – с 11.00 до 19.00четверг – с 11.00 до 19.00пятница – с 11.00 до 19.00суббота – выходнойвоскресенье – с 11.00 до 19.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 11.00 до 19.00вторник – с 11.00 до 19.00среда – с 11.00 до 19.00четверг – с 11.00 до 19.00пятница – с 11.00 до 19.00суббота – выходнойвоскресенье – с 11.00 до 19.00 (последний четверг месяца – санитарный день) |

Приложение № 3

к постановлению администрации

города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

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.

1. 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 более15 минут.

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

1. 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.

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 заявители имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества

 по предоставлению муниципальную услугу

«Публичный показ музейных предметов,

музейных коллекций»

Информация об учреждении, предоставляющего муниципальную услугу

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

|  |
| --- |
| Муниципальное автономное учреждение культуры«Многофункциональный культурный центр «Феникс» |
| **Музейно-выставочный центр** |
| Почтовый адрес  | 628383, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», д. 10 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 42-92-48 |
| Режим работы: | с 1 сентября по 31 мая | с 1 июня по 31 августа |
|  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – с 10.00 до 18.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 18.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день) |
| **Этнографический музей** |
| Почтовый адрес  | 628385, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 5 мкр., ул. Солнечная, д. 12, корпус 2 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8(982) 4122715 |
| Режим работы: | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 11.00 до 19.00воскресенье – с 11.00 до 19.00(последний четверг месяца – санитарный день) |

Приложение № 4

к постановлению администрации

города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информационной и консультационной поддержки некоммерческим организациям, социально-ориентированным некоммерческим организациям и территориальным общественным самоуправлениям»

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

1.1. Организация, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информационной и консультационной поддержки некоммерческим организациям, социально-ориентированным некоммерческим организациям и территориальным общественным самоуправлениям» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (учреждение), обособленное структурное подразделение «Ресурсный центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций на территории города Пыть-Яха».

 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);

- Закон Российской Федерации от 12.01.1996 года №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 16.12.2010 № 229-оз «О поддержке региональных социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в Ханты-Мансийском автономном округе –Югре»;

- 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 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-Ях;

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

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуги

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 осуществляется 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 результатов муниципальной работы, информация о способах их получения заявителями - не предусмотрено.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов – обращения и заявления подаются в свободной форме.

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

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

3.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении результатов муниципальной услуги - не предусмотрен.

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 оказания муниципальной услуги и качеству

муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальной услуги.

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

Предоставление информационной и консультационной поддержки некоммерческим организациям, социально-ориентированным некоммерческим организациям и территориальным общественным самоуправлениям.

4.1.2. Общие требования к процессу оказания услуги:

Консультационная поддержка некоммерческих организации и социально-ориентированных некоммерческих организации оказывается при личном обращении, по телефону, посредством электронной почты.

Консультационная поддержка оказывается в виде проведения консультационной работы с представителями организаций по вопросам:

- проведения организационных мероприятий;

- участия в окружных мероприятиях, организуемых для некоммерческих организации и социально-ориентированных некоммерческих организации;

- оказание содействия негосударственным организациям (коммерческим, некоммерческим) по подготовке заявок на участие в конкурсах на предоставление субсидий и грантов в форме субсидий на реализацию социально значимых проектов и (или) оказание населению услуг социальной сферы;

- обучения сотрудников некоммерческих организаций, в том числе социальных предприятий и социально ориентированных некоммерческих организаций управленческим методикам, а также методом осуществления деятельности (оказания услуг) в социальной сфере;

- иной деятельности в соответствии с требованиями законодательства, регламентирующих деятельность некоммерческих организации.

4.1.3. Характер предоставления результата муниципальной 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 услуги.

4.2.1. К учреждению, выполняющему 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 результата 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 муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией;

- здание (помещения) 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;

 - 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, выполняющего муниципальную работу;

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

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

- 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:

- в местах предоставления результата 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;

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

- учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны;

- в учреждении должно быть специальное оборудование, инвентарь, мебель, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие качество выполнения работы;

- рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет; у учреждения имеется телефонная связь, электронная почта, сайт, поддерживаемый в актуальном режиме.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса предоставления результата муниципальной услуги:

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

- получатель результата муниципальной услуги обязан соблюдать нормы поведения;

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

4.2.5. Общие требования к организации процесса предоставления результата муниципальной услуги, технологии выполнения работы.

Услуги информационной и консультационной поддержки некоммерческим организациям, социально-ориентированным некоммерческим организациям и территориальным общественным самоуправлениям предоставляются на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям, в том числе посредством электронной почты.

Основные требования к оказанию услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

Специалисты при общении должны корректно и внимательно относится к представителям некоммерческих организации, не унижая их чести и достоинства.

Специалист, осуществляющий индивидуальное консультирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Если вопрос получателя консультационных услуг носит общий характер, то есть содержит просьбу описать общий порядок осуществления каких-либо действий или охарактеризовать какие-либо отношения в целом, то специалист ресурсного центра вправе предложить получателю услуг ознакомиться с авторскими и/или иными статьями и материалами, размещенными в открытом доступе, путем отправки ему интернет-ссылок на данные материалы.

Получатель услуг имеет право в рамках консультирования задавать уточняющие вопросы. Такие вопросы должны быть направлены на уточнение ответа, подготовленного специалистом, для получения более полной и/или корректной консультации по вопросу, с которого началось обсуждение.

Специалист имеет право запросить дополнительную информацию, имеющую значение для оказания консультации.

В конце консультирования специалист ресурсного центра должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

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

- учреждение должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно выполнять муниципальную работу;

- каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям;

- квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления результата муниципальной услуги 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 заявители имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества

 предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информационной

и консультационной поддержки некоммерческим

 организациям, социально-ориентированным

 некоммерческим организациям и

 территориальным общественным

 самоуправлениям»

Информация об учреждении, выполняющем муниципальную услугу

«Предоставление информационной и консультационной поддержки некоммерческим организациям, социально-ориентированным некоммерческим организациям и территориальным общественным самоуправлениям»

|  |
| --- |
| Муниципальное автономное учреждение культуры«Многофункциональный культурный центр «Феникс» |
| Почтовый адрес  | 628381, ХМАО-Югра, город Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», дом 10 |
| E-mail | nko\_py@mail.ru.  |
| Официальный сайт  | <http://www.pytyahlib.ru/>  |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 46-04-13 |
| Режим работы: | Понедельник – пятница с 0900 до 1700, выходной: суббота, воскресенье |

Приложение № 5

 к постановлению администрации

 города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

«Организация и проведение мероприятий»

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

1.1. Организация, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (учреждение), структурное подразделение парк культуры и отдыха «Северное сияние».

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

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление

муниципальной услуги (работы)

- «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 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

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

- 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 (работе)

3.1. Категория потребителей муниципальной услуги (работы).

 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. Заявления регистрируются в день обращения.

3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги (работы), информация о способах их получения заявителями – не предусмотрен.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, либо требований к оформлению обращений, заявлений и иных документов -– обращения и заявления подаются в свободной форме.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления (иных документов), обращения о предоставлении муниципальной услуги (работы) - 15 минут.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (работы):

- нахождения заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

- противоправных и общественно опасных действий заявителя, способных причинить ущерб имуществу учреждения и другим получателям результатов муниципальной услуги.

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

- обращение заявителя в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.

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

3.8. Максимальный срок принятия решения об оказании услуги (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 услуги (работы) и качеству муниципальной услуги (работы)

4.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной услуги (работы).

4.1.1. Формы выполнения услуги и (или) направления деятельности в рамках выполнения услуги (работы): организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

4.1.2. Общие требования к процессу выполнения услуги (работы) - муниципальная услуга предоставляется при наличии:

- устава учреждения;

- разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений учреждения, связанных с массовым пребыванием людей;

- иных документов, регламентирующих организацию деятельности учреждения.

 4.1.3. Характер предоставления результата муниципальной услуги (работы) 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 услуги (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 предоставления результата муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

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

- здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

- здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности, первичными средствами пожаротушения; иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание (помещения) 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 (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

- территория учреждения должна содержаться в порядке и чистоте в соответствии с существующими санитарными нормами;

- на здании, в котором осуществляется прием заявителей, размещается табличка (вывеска), содержащая информацию о полном наименовании учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

- в зданиях и помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

- в здании, в котором проводится массовое мероприятие, должно быть обеспечено наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка.

4.2.3. К помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги (работы), к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги (работы), 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 предоставления результата 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;

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

- учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны;

- в учреждении должно быть специальное оборудование, инвентарь, мебель, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие качество выполнения работы;

- рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (при необходимости), в том числе с выходом в сеть Интернет; у учреждения имеется телефонная связь, электронная почта, сайт, поддерживаемый в актуальном режиме.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса предоставления результата муниципальной услуги (работы):

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

- получатель результата муниципальной услуги обязан соблюдать нормы поведения;

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

4.2.5. Общие требования к организации процесса предоставления результата муниципальной услуги (работы), технологии выполнения услуги (работы).

Технический персонал готовит площадку (помещение) в соответствии с санитарными нормами и требованиями безопасности, готовит техническое оснащение муниципальной услуги (работы).

Услуги населению предоставляются в соответствии с графиком работы структурного подразделения (приложение к настоящему Стандарту). В случае изменения расписания работы учреждения необходимо публично известить заявителей услуги об изменении расписания работы.

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

- учреждение должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно выполнять муниципальную работу;

- каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям;

- квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

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

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления результата 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 заявители имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества

 предоставления муниципальной

услуги «Организация и

 проведение мероприятий»

Информация об учреждении, выполняющем муниципальную услугу

«Организация и проведение мероприятий»

|  |
| --- |
| Муниципальное автономное учреждение культуры«Многофункциональный культурный центр «Феникс» |
| **Парк культуры и отдыха «Северное сияние»** |
| Почтовый адрес  | город Пыть-Ях, улица Тепловский тракт, промзона |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | <http://www.pytyahlib.ru/>  |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 42-65-60 |
| Режим работы: | с 1 сентября по 31 мая | с 1 июня по 31 августа |
|  | понедельник – выходнойвторник – выходнойсреда – с 8.00 до 16.00четверг – с 8.00 до 16.00пятница – с 8.00 до 16.00суббота – с 8.00 до 16.00воскресенье – с 8.00 до 16.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 8.00 до 16.00вторник – с 8.00 до 16.00среда – с 8.00 до 16.00четверг – с 8.00 до 16.00пятница – с 8.00 до 16.00суббота – выходнойвоскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день) |
| 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 19.00вторник – с 9.00 до 19.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – с 10.00 до 18.00 (последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 9.00 до 19.00вторник – с 9.00 до 19.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день) |
| **Музейно-выставочный центр** |
| Почтовый адрес  | 628383, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», д. 10 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 42-92-48 |
| Режим работы: | с 1 сентября по 31 мая | с 1 июня по 31 августа |
|  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – с 10.00 до 18.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 18.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день) |
| **Этнографический музей** |
| Почтовый адрес  | 628385, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 5 мкр., ул. Солнечная, д. 12, корпус 2 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8(982) 4122715 |
| Режим работы: | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 11.00 до 19.00воскресенье – с 11.00 до 19.00(последний четверг месяца – санитарный день) |

Приложение № 6

к постановлению администрации

города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

Стандарт качества предоставления муниципальной работы

«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок»

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

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (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 работы

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

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

- 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 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 работе

3.1. Категория потребителей муниципальной работы.

Потребители результата муниципальной работы (далее – заявители) - физические и юридические лица.

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

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 - не предусмотрено.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов: обращения и заявления подаются в свободной форме.

3.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения о предоставлении результатов муниципальной работы 15 минут.

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

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

- отсутствие билета установленного образца или иного документа, дающего право на получение результатов муниципальной работы;

- обращения за получением результатов муниципальной работы в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

- нахождения заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

- противоправных и общественно опасных действий заявителя, способных причинить ущерб имуществу учреждения и другим получателям результатов муниципальной работы; заявитель, причинивший ущерб учреждению, может быть лишен права на получение результатов муниципальной работы до момента устранения им нарушения и компенсации нанесенного ущерба;

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

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

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:

В содержание муниципальной работы входит создание экспозиций, выставок, организация выездных выставок в стационарных условиях (выставочная площадь учреждения) и вне стационара, публичное представление и популяризация культурно-исторического наследия через показ музейных предметов и музейных коллекций на выставках и экспозициях в учреждении или на выезде.

4.1.2. Общие требования к процессу выполнения работы.

Учреждение обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы, музейные коллекции), находящимся в музейном фонде. Обеспечение доступа населения к музейным предметам, музейным коллекциям осуществляется через их публичный показ - создание экспозиций (выставок) музеев, организацию выездных выставок.

Создание экспозиций и выставок должно максимально обеспечивать доступ населения к культурным ценностям, находящихся в фонде учреждения.

Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фонде учреждения предметов, коллекций.

Порядок выполнения работы разрабатывается и утверждается учреждением, выполняющим работу, в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации. Частичное обновление постоянных экспозиций должно происходить не реже одного раза в год.

4.1.3. Характер предоставления результатов муниципальной работы для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты – муниципальная работа предоставляется 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 муниципальной 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 предоставления результатов муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

4.2.2. К зданиям, в которых предоставляется результат муниципальной 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;

- здание (помещения) 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;

 - 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, осуществляющего муниципальную работу;

- учреждение должны быть оснащено противопожарной сигнализацией, а также средствами пожаротушения;

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

- 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:

- в местах предоставления результата 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;

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

- учреждение, предоставляющее результат муниципальной работы, должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны;

- экспозиционные и выставочные залы должно иметь специальное выставочное оборудование, инвентарь, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие качество выполнения работы.

- рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет; у учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме;

- экспозиционно-выставочные помещения должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (температура воздуха 22 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха 45-65 процентов);

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

- помещение оборудуется отдельным входом для свободного доступа получателей результатов муниципальной работы;

- основные помещения учреждения должны иметь естественное освещение;

- ежедневный режим работы устанавливается учреждением самостоятельно; время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время;

- один раз в месяц (последний четверг) в выставочных и экспозиционных залах учреждения проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса предоставления результатов муниципальной работы:

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

- получатель результатов муниципальной работы обязан соблюдать нормы поведения при получении результатов муниципальной работы;

- получатель результатов муниципальной работы, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

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

Создание выставок является составной частью экспозиционной работы музеев. Учреждение создает постоянные экспозиции и временные выставки, организует выездные выставки.

Создание выставки осуществляется в несколько этапов:

1) Определение темы и сроков работы выставки.

На этом этапе идея выставки, получившая предварительное одобрение со стороны руководителя учреждения, разворачивается ее организаторами в концепцию, формулирующую:

- цели выставки;

- научное значение выставки;

- интерес выставки для посетителей;

- описание экспозиции и размеров необходимых выставочных площадей;

- описание предметов искусства или предметов материальной культуры из собственного собрания, а также возможных заимствований из других музеев, предметов от горожан и организаций, учреждений;

- необходимые затраты: потенциальные источники финансирования и поддержки;

- примерные сроки организации выставки.

2) Создание рабочей группы.

В случае принятия концепции выставки руководителем учреждения и внесения в общий выставочный план и бюджет, формируется и начинает работать рабочая группа.

3) Определение выставочных площадей, места организации выставки.

Рабочей группой создается краткий план выставки, который определяет:

- цели выставки;

- ожидаемые впечатления посетителей;

- поэлементное описание выставки, экспозиции;

- возможные коммуникативные средства решения этих задач;

- маршруты движения посетителей;

- эскизы будущей экспозиции, дающие представление о выставке, при организации выездных выставок.

4) Работа в фондах учреждения, работа с другими музеями, работа с населением и организациями города по выявлению и отбору экспонатов для выставки.

При отборе необходимых экспозиционных материалов необходимо руководствоваться темой и целью экспозиции.

5) Подготовка тематико-экспозиционного плана выставки.

В соответствии с тематикой сотрудники подбирают в фондах учреждения необходимые материалы и группируют их в экспозиционные комплексы.

Тематико-экспозиционный план включает:

- наименование тем, подтем, тематических комплексов;

- ведущие тексты и аннотации;

- перечни экспонатов в экспозиционных комплексах с указанием основных атрибутивных данных;

- сведения о характере экспозиционных материалов;

- указание мест хранения материалов и их шифра.

Перед окончательным оформлением тематико-экспозиционного плана осуществляется пробная экспозиция (раскладка): предназначенные для экспонирования материалы раскладываются, развешиваются, расставляются в заданном пространстве в соответствии с тематической структурой или тематическим планом, с проектами архитектурно-художественного решения.

6) Разработка художественного (дизайнерского) решения выставки.

На основе тематико-экспозиционного плана составляется оформление экспозиции: архитектурное оформление помещения, освещение зала, оборудование экспозиционной мебелью, а также размещение экспозиционных разделов и комплексов и самих экспонатов.

В выставочном зале ведущие экспонаты помещают в центре, подчеркивают их роль введением активного цветового фона, направленным освещением, созданием вокруг свободного пространства, что обязательно привлекает внимание посетителей.

7) Подготовка научно-справочного аппарата выставки (пояснительные тексты, этикетки).

Для наглядного установления смысловых связей между отдельными группами предметов в экспозицию при необходимости вводятся карты, схемы, диаграммы, таблицы и другие научно-вспомогательные материалы.

Обязательным для экспозиции текстовым материалом является этикетаж, то есть этикетки с аннотациями.

Этикетка заключает в себе краткие сведения о каждом экспонируемом предмете, которые располагаются в определенном порядке. В этикетке указывается название экспоната, материал, из которого он изготовлен, место изготовления, автор. Далее могут быть указаны дополнительные сведения о предмете: его отдельные детали, способ употребления, связь с событием или лицом.

8) Монтаж выставки (размещение экспонатов на выставочном оборудовании, закрепление декоративных элементов, пояснительных текстов, установка освещения).

После окончания работ над художественными элементами, научно-вспомогательными и текстовыми материалами, оборудованием проводится монтаж экспозиции. В процессе монтажных работ могут быть внесены некоторые изменения в содержание экспозиции или их размещения.

9) Сценарий (лекция экскурсии).

Сценарий раскрывает экспозиционные темы, моделирует и описывает процесс восприятия экспозиции посетителем.

10) Формирование охранно-топографической описи.

Данный этап создания выставки включает в себя:

- наименование и краткое описание предметов;

- учетные обозначения и сохранность предметов;

- место экспонирования.

Учреждение в обязательном порядке должно информировать население обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок через публикации в средствах массовой информации.

Информация о порядке предоставления результатов муниципальной работы размещается:

 - на информационных стендах, расположенных в учреждении;

 - в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: на официальном информационном сайте администрации города Пыть-Яха; на сайте региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»; официальном веб-сайте учреждения.

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;

- работники учреждения, предоставляющие результат муниципальной работы, должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги, 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.

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 заявители имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества по предоставлению муниципальной работы

«Создание экспозиций (выставок)

музеев, организация выездных выставок»

Информация об учреждении, выполняющем

муниципальную работу

«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок»

|  |
| --- |
| Муниципальное автономное учреждение культуры«Многофункциональный культурный центр «Феникс» |
| **Музейно-выставочный центр** |
| Почтовый адрес  | 628383, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», д. 10 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 42-92-48 |
| Режим работы: | с 1 сентября по 31 мая | с 1 июня по 31 августа |
|  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – с 10.00 до 18.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 18.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день) |
| **Этнографический музей** |
| Почтовый адрес  | 628385, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 5 мкр., ул. Солнечная, д. 12, корпус 2 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8(982) 4122715 |
| Режим работы: | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 11.00 до 19.00воскресенье – с 11.00 до 19.00(последний четверг месяца – санитарный день) |

Приложение № 7

к постановлению администрации

города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

Стандарт качества предоставления муниципальной работы

«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

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

1.1. Организация, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (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 работы

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

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

- 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 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 работе

3.1. Категория потребителей муниципальной работы.

Потребителями муниципальной работы (далее – заявители) являются физические лица.

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

Порядок и сроки рассмотрения обращений осуществляется 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 результатов муниципальной работы, информация о способах их получения заявителями - не предусмотрено.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов – обращения и заявления подаются в свободной форме.

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

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

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

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 муниципальной работы.

4.1.1. Формы выполнения работы и (или) направления деятельности в рамках выполнения работы: муниципальная работа включает в себя:

- комплектование музейного фонда;

- учет музейного фонда;

- обеспечение физического сохранения и безопасности музейных

предметов, музейных коллекций.

4.1.2. Общие требования к процессу выполнения работы:

- выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций;

- приобретение музейных предметов и музейных коллекций;

- хранение музейных предметов и музейных коллекций, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций;

- формирование, учет, изучение музейных предметов и музейных коллекций;

- публикация музейных предметов и музейных коллекций.

 4.1.3. Характер предоставления результата муниципальной работы 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 предоставления результата муниципальной работы, 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 муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией;

- здание (помещения) 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;

 - 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, выполняющего муниципальную работу;

- учреждение должны быть оснащено противопожарной сигнализацией, а также средствами пожаротушения;

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

- 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:

- в местах предоставления результата 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;

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

- учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны;

- экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов должны быть оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима; постоянно проверяется состояние зашторенных окон в экспозиционных и выставочных залах, чем обеспечивается поддержание светового режима;

- в учреждении должно быть специальное оборудование, инвентарь, мебель, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие качество выполнения работы;

- рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет; у учреждения имеется телефонная связь, электронная почта, сайт, поддерживаемый в актуальном режиме;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день: в последний четверг – в экспозиционных и выставочных залах, в течение которого пользователи не обслуживаются; в последнюю пятницу – в фондохранилищах.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса предоставления результата 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;

- получатель результата муниципальной работы, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

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

4.2.5.1. Комплектование музейного фонда.

Для осуществления работы составляется план комплектования фондов на текущий год плановый период до трех лет. План комплектования составляется на основании научной концепции комплектования фондов музея и плановых заявок работников экспозиционно-выставочного отдела.

Комплектование музейного фонда осуществляется комплексным способом, объединяющим задачи систематического и тематического комплектования:

- систематическое комплектование: регулярно пополняет музейные коллекции однотипными музейными предметами;

- тематическое комплектование: заключается в выявлении и сборе разнотипных предметов музейного значения, отражающих конкретную тему, которая позволяет документировать процессы и явления по исследуемым музеем темам, а также формировать и пополнять тематические коллекции.

Формы комплектования музейных фондов:

1) закупка коллекций или отдельных предметов (при приеме предметов на закупку заключается договор купли-продажи);

2) безвозмездная передача (дар) в собственность учреждения коллекций (предметов) организациями или частными лицами (при приеме предметов или коллекций в дар (пожертвование) заключается договор дарения);

3) обмен дублетных и непрофильных материалов на предметы, соответствующие профилю и характеру музейного собрания (при приеме предметов в обмен заключается договор мены);

4) целевые заказы на выполнение оригинальных работ.

4.2.5.2. Учет музейного фонда.

Порядок учета, хранения и научной обработки музейных предметов, музейных коллекций регулируется нормативными документами Министерства культуры Российской Федерации. В процессе учета музейных фондов составляется по установленным формам учетная документация.

Учет музейных фондов предусматривает два этапа:

1) первичная регистрация поступивших в учреждение предметов, коллекций. Информация о предметах, коллекциях вносится в книгу поступлений музейных предметов, музейных коллекций; предметы, поступившие в учреждение на временное хранение, вносятся в книгу поступлений во временное пользование.

2) инвентаризация (научная регистрация музейных предметов, музейных коллекций основного фонда). Учет ведется по музейным фондам, музейным коллекциям, единицам хранения. Описи музейных фондов включают перечень входящих в данный фонд единиц хранения. Запись в научный инвентарь делается на основе предварительно составленной карточки научного описания предмета. В процессе научного описания содержание карточки может дополняться, уточняться и даже меняться. На основе карточек научного описания музейных предметов, музейных коллекций создается инвентарная картотека, выполняющая информационные функции книг инвентарного описания и служащая основой для научной каталогизации фондов. Для того, чтобы быстро находить предметы, составляется топографическая опись, где фиксируется место хранения каждой единицы учета. Учреждение ежегодно составляет годовые отчеты о движении музейных фондов, где отражаются сведения о поступлениях, об общем количестве предметов, о внутримузейных и внемузейных временных выдачах и т.д. Для того, чтобы убедиться в наличии реальных предметов за конкретными цифрами учетных документов, а также в том, что их сохранности не нанесен ущерб, проводится переучет фондов. Все акты, инвентарные книги, книги временных и постоянных поступлений, хранятся у ответственного лица в несгораемых шкафах в закрытом помещении, которое в нерабочее время пломбируется.

4.2.5.3. Обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций:

Обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций регулируется нормативными документами Министерства культуры Российской Федерации.

1) С целью обеспечения физического сохранения музейного фонда необходимо создание таких условий, которые способны обеспечить безопасность использования музейных предметов, музейных коллекций. Для регистрации температуры и влажности учреждение оснащено мобильным термогигрометром. Показатели температуры и влажности регистрируются дважды в сутки, в одно и то же время, в специальном журнале. Для замедления процесса естественного старения предметов необходимо соблюдать световой режим. Световой режим устанавливается в зависимости от материала, цвета и степени сохранности предмета. Он может заключаться в полной или частичной изоляции светочувствительных вещей от постоянных источников света, а также в обеспечении некоторым группам предметов необходимого для их сохранности количества света. Для обеспечения оптимального режима хранения музейных коллекций им необходима защита от загрязнителей воздуха, под воздействием которых происходит процесс старения и разрушения предметов. Основные способы защиты музейных предметов, музейных коллекций от воздействия загрязнителей воздуха – герметизация помещений при наличии кондиционеров, использование фильтровальных устройств и индивидуальных упаковок для предметов – чехлов, футляров, папок. Необходима регулярная уборка музейного оборудования, помещений, прилегающей территории. Необходимо предотвращать возможное загрязнение воздуха и соблюдать биологический режим.

2) Для обеспечения безопасности музейных фондов необходимо предупредить возникновение экстремальных ситуаций – пожаров, аварий электросети, водопроводной сети, отопительной системы, а также хищений. Музейные помещения должны быть оснащены противопожарным инвентарем, системами автоматического пожаротушения, противопожарной и охранной сигнализацией. Нормативные документы определяют правила приема и сдачи помещений охраной и материально ответственными лицами, правила хранения ключей, пломбиров и печатей.

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

- учреждение должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно выполнять муниципальную работу;

- каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям;

- квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления результата муниципальной услуги (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 заявители имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества

предоставления муниципальной работы

 «Формирование, учет, изучение,

обеспечение физического сохранения

и безопасности музейных предметов,

 музейных коллекций»

Информация об учреждении, выполняющем муниципальную работу

«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

|  |
| --- |
| Муниципальное автономное учреждение культуры«Многофункциональный культурный центр «Феникс» |
| **Музейно-выставочный центр** |
| Почтовый адрес  | 628383, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 4 мкр. «Молодежный», д. 10 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 42-92-48 |
| Режим работы: | с 1 сентября по 31 мая | с 1 июня по 31 августа |
|  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – с 10.00 до 18.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 18.00среда – с 9.00 до 18.00четверг – с 9.00 до 18.00пятница – с 9.00 до 18.00суббота – с 10.00 до 18.00воскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день) |
| **Этнографический музей** |
| Почтовый адрес  | 628385, РФ, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 5 мкр., ул. Солнечная, д. 12, корпус 2 |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | http://www.pytyahlib.ru |
| Телефон/факс: | 8(982) 4122715 |
| Режим работы: | понедельник – с 9.00 до 17.00вторник – с 9.00 до 17.00среда – с 9.00 до 19.00четверг – с 9.00 до 19.00пятница – с 9.00 до 19.00суббота – с 11.00 до 19.00воскресенье – с 11.00 до 19.00(последний четверг месяца – санитарный день) |

Приложение № 8

 к постановлению администрации

 города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

Стандарт качества предоставления муниципальной работы

«Организация досуга детей, подростков и молодежи»

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

1.1. Организация, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Организация досуга детей, подростков и молодежи» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (учреждение), структурное подразделение зональный военно-патриотический центр «Витязь», (далее – ЗВПЦ «Витязь»).

 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 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 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»;

- Федеральный закон от 28.06.1995 № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодёжных и детских общественных объединений»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

 - Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- 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 работе

3.1. Категория потребителей муниципальной работы.

Потребителями муниципальной работы (далее – заявители) являются физические лица.

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

Порядок и сроки рассмотрения обращений осуществляется 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 результатов муниципальной работы, информация о способах их получения заявителями:

- для воспитанников исчерпывающий перечень документов: заявление, фотография 3\*4, медицинская справка по форме №086/у, копия свидетельства о рождении (копия паспорта).

- Муниципальный штаб Всероссийского детско-юношеского военно-патриотического общественного движения «ЮНАРМИЯ», (далее –ВВПОД «ЮНАРМИЯ») - исчерпывающий перечень документов: заявление, анкета, копия свидетельства о рождении (копия паспорта).

- для посещения мероприятия – документы согласно положению о мероприятии, в соответствии с муниципальным заданием.

 3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, либо требования к оформлению обращений, заявлений и иных документов:

В заявлении необходимо указать:

- фамилию, имя, отчество, дату и год рождения, желающего заниматься в клубном формировании;

- место жительства;

- контактный телефон и/или адрес электронной почты;

- согласие на обработку персональных данных;

- серия и номер свидетельства о рождении/паспорта;

- наименование клубного формирования;

- дату написания заявления;

- сведения о родителях (законных представителях);

- подпись заявителя (или представителя).

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

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

- предоставление заявителем документов, содержащих заведомо ложные или противоречивые сведения;

- в заявлении содержится нецензурное, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или специалиста учреждения;

- текст заявления или его части не подаются прочтению;

- сведения, указные в подлинниках документов не соответствуют сведениям, указанным в заявлении;

- наличие в документах неоговоренных приписок и исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковывать их содержание.

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

В части приема воспитанников:

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

- не был объявлен дополнительный набор или группы клубных формирований заполнены в полном объеме;

- в комплекте представленных заявителем документов представлены не все документы в соответствии с перечнем, указанным в пункте 3.3 настоящего стандарта.

В части организации мероприятий:

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

- предписание территориального управления Роспотребнадзора при наличии неблагоприятной эпидемиологической обстановки в муниципальном образовании по определенным заболеваниям.

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

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 муниципальной работы.

4.1.1. Формы выполнения работы и (или) направления деятельности в рамках выполнения работы: муниципальная работа включает в себя:

- организация и проведение военно-спортивных, информационно-просветительских, патриотических и профилактических мероприятий с целью организации досуга детей, подростков и молодежи города Пыть-Яха

- теоретические и практические занятия по дисциплинам начальной военной подготовки и другим предметам военно-прикладной направленности.

4.1.2. Общие требования к процессу выполнения работы:

В процессе выполнения муниципальной работы учреждение организует работу воспитанников ЗВПЦ «Витязь», отрядов ВВПОД «ЮНАРМИЯ» по следующим направлениям:

- набор воспитанников ЗВПЦ «Витязь»;

- подбор учебных и методических материалов для занятий;

- проведение плановых занятий для участников ВВПОД «ЮНАРМИЯ»;

- планирование, учет, отчетность о деятельности ЗВПЦ «Витязь»;

- отчеты о результатах своей деятельности (смотры, исторические часы, внутриклубные соревнования, военно-спортивные игры, участие в торжественных мероприятиях военно-патриотической направленности, игровые программы, посвящение в ряды ВВПОД «ЮНАРМИЯ»);

- участие в мероприятиях учреждения;

- участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня.

4.1.3. Характер предоставления результата муниципальной работы 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 предоставления результата муниципальной работы, 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 муниципальной работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и иного) в соответствии с нормативно-технической документацией;

- здание (помещения) 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;

 - 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, выполняющего муниципальную работу;

- учреждение должны быть оснащено противопожарной сигнализацией, а также средствами пожаротушения;

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

- 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:

- в местах предоставления результата 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;

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

- учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны;

- в учреждении должно быть специальное оборудование, инвентарь, мебель, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие качество выполнения работы;

- рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет; у учреждения имеется телефонная связь, электронная почта, сайт, поддерживаемый в актуальном режиме;

- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса предоставления результата 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;

- получатель результата муниципальной работы, причинивший учреждению ущерб, компенсирует его в порядке, установленном действующим законодательством.

4.2.5. Общие требования к организации процесса.

Учреждение должно быть открыто для населения не менее 5 дней в неделю. Занятия с воспитанниками ЗВПЦ «Витязь» осуществляются в субботу, воскресенье и должно предполагать начало занятий не ранее 08.00 часов, окончание не позднее 16.00 часов.

В случае изменения расписания работы учреждения или занятий получатели муниципальной работы публично извещаются об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 2 дня до вступления в силу таких изменений.

Замена мероприятий по работе с воспитанниками ЗВПЦ «Витязь» в графике плана работы учреждения или отмена данных мероприятий допускаются в случае наступления обстоятельств непредвиденной силы.

Результатом выполнения муниципальной работы является повышение интереса воспитанников и обучающихся к военно-патриотической деятельности, рост уровня подготовки воспитанников ЗВПЦ «Витязь» по направлениям технических и военно-прикладных видов спорта по сравнению с предыдущим годом.

Учреждение предоставляет полноценную информацию о деятельности ЗВПЦ «Витязь» через афиши, листовки, официальный сайт учреждения, социальные сети, средства массовой информации.

Занятия в ЗВПЦ «Витязь» проводятся по следующим направлениям:

-Основы безопасности и жизнедеятельности

- Огневая подготовка

- Строевая подготовка

-Тактика

- Основы медицинских знаний

- История Отечества

- Основная физическая подготовка

Непосредственный исполнитель муниципальной работы (руководитель клубного формирования) организует участие молодежи в реализации государственной политики в области военно-патриотического и гражданского воспитания, способствует развитию системы военно-патриотического воспитания молодёжи г.Пыть-Ях для формирования социально активной личности гражданина и патриота.

Непосредственный исполнитель муниципальной работы (руководитель клубного формирования) обеспечивает:

- проведение занятий по программам соответствующего направления;

- участие коллектива в смотрах, военно-спортивных играх, конкурсах, фестивалях различного уровня;

Руководитель клубного формирования своевременно заполняет журнал учета посещаемости занятий.

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

- учреждение должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно выполнять муниципальную работу;

- каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям;

- квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления результата 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 заявители имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

Приложение к стандарту качества

Предоставления муниципальной

работы ««Организация досуга

 детей, подростков и молодежи»

Информация об учреждении, выполняющем муниципальную работу

«Организация досуга детей, подростков и молодежи»

|  |
| --- |
| Муниципальное автономное учреждение культуры«Многофункциональный культурный центр «Феникс» |
| **Зональный военно-патриотический центр «Витязь»** |
| Почтовый адрес  | город Пыть-Ях, улица Тепловский тракт, промзона |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | <http://www.pytyahlib.ru/>  |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 42-65-60 |
| Режим работы: | с 1 сентября по 31 мая | с 1 июня по 31 августа |
|  | понедельник – выходнойвторник – выходнойсреда – с 8.00 до 16.00четверг – с 8.00 до 16.00пятница – с 8.00 до 16.00суббота – с 8.00 до 16.00воскресенье – с 8.00 до 16.00(последний четверг месяца – санитарный день)  | понедельник – с 8.00 до 16.00вторник – с 8.00 до 16.00среда – с 8.00 до 16.00четверг – с 8.00 до 16.00пятница – с 8.00 до 16.00суббота – выходнойвоскресенье – выходной (последний четверг месяца – санитарный день) |

Приложение № 9

 к постановлению администрации

 города Пыть-Яха

от 19.01.2024 № 08-па

Стандарт качества предоставления муниципальной работы

«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

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

1.1. Организация, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее – стандарт) является муниципальное автономное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр «Феникс» (учреждение): обособленные структурные подразделения: «Централизованная библиотечная система», «Краеведческий музей», парк культуры и отдыха «Северное сияние».

 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 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

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

- 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 лица.

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

Прием заявителей осуществляется согласно режиму работы Учреждения в соответствии с приложением к настоящему стандарту. Заявления регистрируются в день обращения.

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

Для предоставления услуги при посещении мероприятий необходимо предоставить билет (кассовый, пригласительный), приобретенный в учреждении.

3.4. Предусмотренные законодательством бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, либо требований к оформлению обращений, заявлений и иных документов -– обращения и заявления подаются в свободной форме.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов (оформлении договора) на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- нахождения заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

- противоправных и общественно опасных действий заявителя, способных причинить ущерб имуществу учреждения и другим получателям результатов муниципальной услуги.

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

- отсутствие билета (приобретенного в учреждении) для получения муниципальной услуги;

- обращение заявителя в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения.

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.

Срок исполнения процедуры составляет не более 15 минут. Процедура исполняется специалистом учреждения, ответственным за выдачу результата предоставления услуги.

Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги или мотивированном отказе осуществляется по телефону, посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты или лично.

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 услуги и качеству

муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной услуги.

4.1.1. Формы выполнения услуги и (или) направления деятельности в рамках выполнения услуги: муниципальная услуга включает в себя:

- организацию соревнований, мероприятий;

- прокат беседок;

 - прокат спортивного инвентаря;

 - прокат аттракционов;

 - услуги спецтехники;

 - услуги инструктора.

4.1.2. Общие требования к процессу выполнения услуги - муниципальная услуга предоставляется при наличии:

- государственной регистрации аттракционов;

- заключения технического освидетельствования аттракционов;

- устава учреждения;

- разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений учреждения, связанных с массовым пребыванием людей;

- иных документов, регламентирующих организацию деятельности учреждения.

 4.1.3. Характер предоставления результата муниципальной услуги для потребителей (платно, бесплатно), порядок оплаты - платно.

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 услуги.

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 предоставления результата муниципальной работы, в случаях, установленных законодательством.

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

- здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации;

- здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности, первичными средствами пожаротушения; иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;

- здание (помещения) 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 (государственные стандарты, санитарные нормы, строительные нормы, иные нормы);

- территория учреждения должна содержаться в порядке и чистоте в соответствии с существующими санитарными нормами;

- на здании, в котором осуществляется прием заявителей, размещается табличка (вывеска), содержащая информацию о полном наименовании учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

- в зданиях и помещениях, в которых проводится массовое мероприятие, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

- в здании, в котором проводится массовое мероприятие, должно быть обеспечено наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка.

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 предоставления результата 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;

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

- учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны;

- в учреждении должно быть специальное оборудование, инвентарь, мебель, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие качество выполнения работы;

- рабочие места для сотрудников учреждения должны быть оборудованы персональными компьютерами (при необходимости), в том числе с выходом в сеть Интернет; у учреждения имеется телефонная связь, электронная почта, сайт, поддерживаемый в актуальном режиме.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса предоставления результата муниципальной услуги:

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

- получатель результата муниципальной услуги обязан соблюдать нормы поведения;

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

4.2.5. Общие требования к организации процесса предоставления результата муниципальной услуги, технологии выполнения услуги.

Технический персонал готовит площадку (помещение) в соответствии с санитарными нормами и требованиями безопасности, готовит техническое оснащение муниципальной услуги (работы).

Все службы учреждения работают в соответствии с должностными инструкциями и после предоставления необходимых документов заявителем (билет, договор) приступают к оказанию муниципальной услуги.

В случае изменения расписания работы учреждения заявители услуги публично извещаются об изменении расписания работы (дней и часов работы).

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

- учреждение должно располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно выполнять муниципальную работу;

- каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям;

- квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

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

4.4. Иные требования, предусмотренные положениями федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами, необходимые для предоставления результата 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 заявители имеют право отозвать жалобу и/или обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

 Приложение к стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Организация и

проведение культурно-массовых

мероприятий»

Информация об учреждении, выполняющем муниципальную услугу

«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»

|  |
| --- |
| Муниципальное автономное учреждение культуры«Многофункциональный культурный центр «Феникс» |
| **Парк культуры и отдыха «Северное сияние»** |
| Почтовый адрес  | город Пыть-Ях, улица Тепловский тракт, промзона |
| E-mail | mkc-fenix@mail.ru |
| Официальный сайт  | <http://www.pytyahlib.ru/>  |
| Телефон/факс: | 8 (3463) 42-65-60 |
| Режим работы: | зимний – летний период |
|  | понедельник - вторник – выходнойсреда – технический деньчетверг – воскресенье – с 10.00 до 19.00 (прокат с 12.00 до 19.00)  |