

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ и молодЕжной политики

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СНЕЖИНСКА



**ПРИКАЗ**

|  |
| --- |
| **25 декабря 2018 года № 78\_\_** |

|  |
| --- |
| Об утверждении стандартов (требований к качеству)  оказания муниципальных услуг |

В целях повышения эффективности деятельности муниципальных учреждений, находящихся в ведении Управления культуры и молодежной политики, исполняющих муниципальные задания; обеспечения контроля за качеством предоставления муниципальных услуг, руководствуясь распоряжением администрации Снежинского городского округа от 07.08.2012г. № 392-р «О Порядке разработки и утверждения показателей, характеризующих качество предоставления услуг (выполнения работ) муниципальными казёнными, бюджетными и автономными учреждениями Снежинского городского округа при исполнении муниципального задания», Положением «О муниципальном казенном учреждении «Управление культуры и молодежной политики администрации города Снежинска», утвержденным решением Собрания депутатов города Снежинска от 30.03.2017 № 7,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
2. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» ([приложение № 1](#Приложение1));
3. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Фортепиано» (очная форма)» ([приложение № 2](#Приложение2));
4. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Струнные инструменты» (очная форма)» ([приложение № 3](#Приложение3));
5. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Хоровое пение» (очная форма)» ([приложение № 4](#Приложение4));
6. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Народные инструменты» (очная форма)» ([приложение № 5](#Приложение5));
7. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Духовые и ударные инструменты» (очная форма)» ([приложение № 6](#Приложение6));
8. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Живопись» (очная форма)» ([приложение № 7](#Приложение7));
9. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» ([приложение № 8](#Приложение8));
10. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)» ([приложение № 9](#Приложение9));
11. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» ([приложение № 10](#Приложение10));
12. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)» ([приложение № 11](#Приложение11));
13. Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги «Деятельность парков культуры и отдыха и тематических парков» ([приложение № 12](#Приложение12)).
14. Заместителю начальника управления Беловой Н.А.:

- формировать муниципальные задания на оказание муниципальных услуг учреждениям, находящимся в ведении Управления культуры и молодежной политики, руководствуясь указанными в пункте 1 настоящего приказа Стандартами начиная с муниципальных заданий на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов;

- при разработке муниципальных программ использовать требования указанные в пункте 1 настоящего приказа Стандартов.

1. Руководителям учреждений обеспечить соблюдение требований указанных в пункте 1 настоящего приказа Стандартов.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления Р.Г. Александров

СОГЛАСОВАНО:

Ведущий юрисконсульт И.П. Панкатова

Начальник отдела культурно-досуговой

деятельности и организационно-контрольной

работы И.М. Викулин

Белова Надежда Александровна

Заместитель начальника управления

7-06-75

Отп. 9 экз.

1. Дело
2. Белова Н.А.
3. Викулин И.М.
4. МБУДО «Снежинская ДХШ»
5. МБУДО «Снежинская ДМШ им. П.И. Чайковского»
6. МАУ «Парк культуры и отдыха»
7. МБУ «КО «Октябрь»
8. «Снежинский городской музей»
9. МБУ «Городская библиотека»

ОД- постоянно

ПРИЛОЖЕНИ № 1

к приказу от 25.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление одаренных детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737863CE63DA0615C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеразвивающих программ:

* Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства (фортепиано; скрипка, виолончель; духовые, ударные инструменты; народные инструменты: баян, аккордеон, гитара, домра, балалайка; хоровое пение). Срок обучения 5(6) лет, 7(8) лет;
* Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Инструментальное исполнительство». Срок обучения 4 года;
* Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Сольное пение». Срок обучения 5 лет.
* Дополнительная общеразвивающая программа в области изобразительного искусства. Срок обучения 3 года;
* Дополнительная общеразвивающая программа в области декоративно-прикладного искусства. Срок обучения 4 года.

1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная/выставочная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение творческих мероприятий (конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров и других);
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ включает:  - помещения для организации учебного процесса;  - выставочный зал (художественная школа);  - концертный зал (музыкальная школа);  - учебно-вспомогательные помещения;  - административно-управленческие помещения;  - гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:  - учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;  - оборудование (музыкальными инструментами и звуковое оборудование, мольберты и т.д.);  - другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.  Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.  Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.  Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения. Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:  - Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853EE73BA5675C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  - Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;  - Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:  - о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;  - о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение.  Руководитель учреждения ведет постоянную информационно-разъяснительную работу |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 9](#Par2209) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  - график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - копия устава и других учредительных документов учреждения;  - об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - номера телефонов учреждения;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения, а также получения необходимых консультаций |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  - административный и педагогический кадровый состав;  - адрес, номера телефонов и местоположение учреждения;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.  При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо обратившемуся потребителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.  В учреждении есть книга отзывов и предложений.  Администрация учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 2

к приказу от 25.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Фортепиано» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737863CE63DA0615C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. [Приказ](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853FE93DA3635C949C14B2C937FASBH) Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 163 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Фортепиано» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств в соответствии с Федеральными государственными требованиями:

* *фортепиано - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*

1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:  - помещения для организации учебного процесса;  - концертный зал;  - учебно-вспомогательные помещения;  - административно-управленческие помещения;  - гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:  - учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;  - музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;  - другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.  Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.  Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.  Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.  Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:  - Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853EE73BA5675C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  - Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;  - Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:  - о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;  - о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;  - график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - копия устава и других учредительных документов учреждения;  - об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - номера телефонов учреждения;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -административный и педагогический состав;  - адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.  При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.  В учреждении есть Книга отзывов и предложений.  Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 3

к приказу от 25.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Струнные инструменты» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737863CE63DA0615C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. [Приказ](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853FE93DA3635C949C14B2C937FASBH) Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 164 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Струнные инструменты» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительной общеобразовательной предпрофессиональной программы в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:

* *струнные инструменты - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*

1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:  - помещения для организации учебного процесса;  - концертный зал;  - учебно-вспомогательные помещения;  - административно-управленческие помещения;  - гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:  - учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;  - музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;  - другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.  Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.  Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.  Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.  Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:  - Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853EE73BA5675C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  - Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;  - Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:  - о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;  - о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;  - график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - копия устава и других учредительных документов учреждения;  - об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - номера телефонов учреждения;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -административный и педагогический состав;  - адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.  При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.  В учреждении есть Книга отзывов и предложений.  Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 4

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Хоровое пение» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами региональных, всероссийских и международных мероприятий, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737863CE63DA0615C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. [Приказ](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853FE93DA3635C949C14B2C937FASBH) Министерства культуры Российской Федерации от 01 октября 2018 года № 1685 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Хоровое пение» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительной общеобразовательной предпрофессиональной программы в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:

* *Хоровое пение - 8 лет;*

1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:  - помещения для организации учебного процесса;  - концертный зал;  - учебно-вспомогательные помещения;  - административно-управленческие помещения;  - гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:  - учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;  - музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;  - другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.  Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.  Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.  Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.  Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:  - Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853EE73BA5675C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  - Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;  - Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:  - о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;  - о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;  - график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - копия устава и других учредительных документов учреждения;  - об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - номера телефонов учреждения;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -административный и педагогический состав;  - адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.  При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.  В учреждении есть Книга отзывов и предложений.  Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 5

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Народные инструменты» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги (выполняемой работы)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737863CE63DA0615C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. [Приказ](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853FE93DA3635C949C14B2C937FASBH) Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 162 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Народные инструменты» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:

* *народные инструменты - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*
* *народные инструменты - 5 лет с дополнительным годом обучения (6 класс);*

1. создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);
2. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
3. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров;
4. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
5. просветительская деятельность, пропаганда художественной

и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:  - помещения для организации учебного процесса;  - концертный зал;  - учебно-вспомогательные помещения;  - административно-управленческие помещения;  - гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:  - учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;  - музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;  - другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.  Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.  Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.  Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.  Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:  - Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853EE73BA5675C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  - Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;  - Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:  - о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;  - о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;  - график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - копия устава и других учредительных документов учреждения;  - об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - номера телефонов учреждения;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -административный и педагогический состав;  - адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.  При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.  В учреждении есть Книга отзывов и предложений.  Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 6

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Духовые и ударные инструменты» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737863CE63DA0615C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. [Приказ](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853FE93DA3635C949C14B2C937FASBH) Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 165 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Духовые и ударные инструменты» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области музыкального искусства в соответствии с Федеральными государственными требованиями:

* *духовые и ударные инструменты - 8 лет с дополнительным годом обучения (9 класс);*
* *духовые и ударные инструменты - 5 лет с дополнительным годом обучения (6 класс);*

2) создание на базе учреждения учебных творческих коллективов (оркестры и инструментальные ансамбли, хоровые и вокальные коллективы);

1. концертная деятельность преподавателей и учащихся;
2. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, концертов, творческих вечеров.
3. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
4. просветительская деятельность, пропаганда художественной

и музыкальной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включает:  - помещения для организации учебного процесса;  - концертный зал;  - учебно-вспомогательные помещения;  - административно-управленческие помещения;  - гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:  - учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;  - музыкальными инструментами и звуковым оборудованием;  - другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.  Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.  Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.  Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.  Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:  - Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853EE73BA5675C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  - Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;  - Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:  - о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;  - о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;  - график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - копия устава и других учредительных документов учреждения;  - об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - номера телефонов учреждения;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -административный и педагогический состав;  - адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.  При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.  В учреждении есть Книга отзывов и предложений.  Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 7

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств «Живопись» (очная форма)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. обеспечение прав каждого человека на образование;
2. формирование и развитие творческих способностей обучающихся;
3. выявление музыкально-одарённых детей и создание необходимых условий для их профессионального самоопределения;
4. интеллектуальное, нравственное и культурное развитие человека, организация свободного времени, содержательного досуга обучающихся;
5. социализация и адаптация детей к жизни в обществе.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

3. Показатели, характеризующие качество оказываемой

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, процентов | Вд - количество детей, осваивающие дополнительные образовательные программы, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процентов | В - количество детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, человек;  Вобщ - общее количество детей учреждения, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737863CE63DA0615C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. [Приказ](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853FE93DA3635C949C14B2C937FASBH) Министерства культуры Российской Федерации от 12 марта 2012 года № 156 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Живопись» и сроку обучения по этой программе».

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств в соответствии с Федеральными государственными требованиями:

* *живопись- 5 лет*

1. выставочная деятельность преподавателей и учащихся;
2. организация и проведение конкурсов, мастер-классов, открытых уроков, выставок, фестивалей, олимпиад, творческих вечеров.
3. разработка программно-методического обеспечения реализации дополнительных общеобразовательных программ в области искусств;
4. просветительская деятельность, пропаганда художественной культуры.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения и водоотведения. |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению дополнительных предпрофессиональных программ включает:  - помещения для организации учебного процесса;  - выставочный зал;  - учебно-вспомогательные помещения;  - административно-управленческие помещения;  - гардероб для верхней одежды, соответствующий численности учащихся образовательного учреждения;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Оборудование и средства обучения | Учреждение оборудовано:  - учебной мебелью и оборудованием в соответствии с возрастом, ростом и количеством обучающихся;  - другими материально-техническими средствами, необходимыми для оказания муниципальной услуги.  Учреждение укомплектовано средствами обучения, в том числе бесплатной учебной литературой, необходимыми для реализации образовательной программы по всем учебным предметам |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 - 20 градусов Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении имеется компьютерное оборудование для обеспечения образовательного процесса.  Рабочие места для работников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Учредительные и разрешительные документы | Устав учреждения соответствует законодательству.  Учреждение имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности. |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано тревожной сигнализацией, камерами наружного и внутреннего наблюдения.  Здание охраняется службой вневедомственной охраны. |
| Пожарная безопасность | Учреждение оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия приема в учреждение | Прием граждан в учреждение осуществляется в соответствии с:  - Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A5E150D7D24C417FEDAC4A02E1D63737853EE73BA5675C949C14B2C937FASBH) от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;  - Административным регламентом, утвержденным постановлением администрации Снежинского городского округа;  - Внутренними локальными актами учреждения. |
| Информация об условиях поступления и обучения в образовательном учреждении | На официальном сайте Учреждения и в здании учреждения в удобном для обозрения месте размещается полная информация:  - о видах образовательных услуг, оказываемых учреждением, о вакантных местах для обучения;  - о сроках подачи документов и порядке зачисления, приема и отбора в учреждение. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями п. 9 настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Организация образовательного процесса | Образовательный процесс в учреждении осуществляется в соответствии с Уставом |
| Начало занятий | Занятия в учреждении начинаются не ранее 8 часов утра |
| Продолжительность занятий | Продолжительность занятий определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |
| Питьевой режим | В учреждении организован питьевой режим для детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и требованиями |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | В учреждении в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации специалистов учреждения |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в здание размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -о том, что ведётся круглосуточное видеонаблюдение;  - график работы учреждения. |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - копия устава и других учредительных документов учреждения;  - об условиях приема и обучения в образовательном учреждении;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - номера телефонов учреждения;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  -административный и педагогический состав;  - адрес, номера телефонов и местоположение Учреждение на карте;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - об условиях организации образовательного процесса;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения. |
| Консультации по телефону и при личном обращении | В случае обращения потенциального потребителя в образовательное учреждение в рабочее время сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляет необходимые разъяснения об оказываемой услуге.  Время ожидания потребителем консультации не превышает 10 минут.  При отсутствии у сотрудника учреждения возможности самостоятельно предоставить необходимую информацию, обращение должно быть переадресовано другому сотруднику либо должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | На сайте учреждения есть возможность участия в анкетировании посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг.  В учреждении есть Книга отзывов и предложений.  Администрация Учреждения вправе проводить анкетирование среди родителей (законных представителей) обучающихся на предмет удовлетворенности оказанной муниципальной услугой. |

ПРИЛОЖЕНИ № 8

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

1. Цели выполнения муниципальной услуги

1) содействие организации культурного досуга населения, развитию творческой активности населения и самореализации личности;

2) создание условий для занятия населением самодеятельным художественным творчеством на непрофессиональной основе;

3) сохранение, возрождение и развитие народных художественных промыслов;

4) приобщение населения к национальным традициям и обычаям.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица, юридические лица.

3. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля участников клубных формирований, принявших участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях, процентов | Упр - число участников клубных формирований, принявших участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях в отчетном периоде, человек;  Уобщ - общее число участников клубных формирований, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Количество участников клубных формирований, занявших призовые места, ставших лауреатами, получивших дипломы на смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях, человек | Абсолютная величина | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Доля обращений потребителей, по которым приняты меры, процентов | Жм - число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры, единиц;  Ж - общее число обращений потребителей, поступивших в отчетном периоде, единиц | Данные анализа обращений потребителей, поступивших в Управление культуры и моложёной политики или в учреждение в письменном виде, по электронной почте, жалоб в виде записей в книге отзывов и предложений и сведений о принятых по ним мерах |

4. Правовые основы выполнения муниципальной услуги

1) [Основы](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD1CE9FAB4E7738467A147DB340HES7H) законодательства Российской Федерации о культуре;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD1C19EA8477138467A147DB340HES7H) "О национально-культурной автономии";

3) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD1C597AB467D38467A147DB340HES7H) "О народных художественных промыслах";

4) [Указ](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD1C19CAB4E7338467A147DB340HES7H) Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года N 808 "Об утверждении Основ государственной культурной политики";

5) [постановление](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD4C69CAE4C7E654C724D71B1H4S7H) Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства".

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1) организация на непрофессиональной основе и обеспечение деятельности оркестров народных инструментов, хоровых, хореографических, театральных, фольклорных и иных коллективов;

2) обеспечение деятельности кружков, клубов, мастерских, студий творческой направленности: театральных, музыкальных, вокальных, художественных, научных, новых технологий и так далее.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным.  Здание подключено к системам централизованного отопления.  Лестницы при входе в здание оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эту работу) |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для оказания услуги по предоставлению населению возможности для занятия творческой деятельностью на непрофессиональной (любительской) основе включает:  - помещения для проведения занятий, репетиций, выступлений, хранения реквизита, костюмов, музыкальных инструментов;  - актовый зал;  - помещения для проведения выставок, семинаров, концертов;  - служебные помещения;  - гардероб для верхней одежды посетителей;  - санузлы, снабженные необходимыми гигиеническими средствами |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оснащено оборудованием, обеспечивающим поддержание температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха 40 - 60 процентов) |
| Информатизация и компьютеризация | Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями) |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится ежедневно. Перед входом в учреждение имеются урны |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения. В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения оборудованы автоматической пожарной сигнализацией и оснащены первичными средствами пожаротушения.  В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения (за исключением специально отведенных мест для курения) |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги

для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | График (режим) работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового [кодекса](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD2C798AD4A7738467A147DB340HES7H) Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка учреждения с учетом специфики оказания муниципальных услуг и типа учреждения. Обеспечивается работа учреждения в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. В вечернее время учреждение работает не менее чем до 18 часов |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 11](#Par14704) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

Особые требования к организации работы муниципального учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги, не установлены.

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ |
| Образовательный уровень специалистов | Не менее 50 процентов от общего числа специалистов учреждения должны иметь высшее или среднее специальное профильное образование |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  - режим работы учреждения |
| Информация, размещаемая в помещениях учреждения | В помещениях учреждения размещается следующая информация:  - о проводимых и планируемых выставках, фестивалях, конкурсах, семинарах и иных мероприятиях;  - календарный план мероприятий;  - контактная информация;  - перечень оказываемых (выполняемых) учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуги (работы));  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  - адрес и номера телефонов учреждения;  - режим работы учреждения;  - проводимые мероприятия;  - о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе учреждения |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте |
| Опросы и письменные обращения потребителей муниципальной услуги, размещаемые на Интернет-сайте учреждения | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на Интернет-сайт.  На Интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве выполнения работ их потребителями |

ПРИЛОЖЕНИ № 9

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)»**

1. Цели выполнения муниципальной услуги

Публичное представление и популяризация культурно-исторического наследия через показ музейных предметов и музейных коллекций на выставках и экспозициях.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица.

3. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Увеличение числа посетителей экспозиций (выставок) в стационарных условиях, процентов | ЧпВ - число посетителей выставок в отчетном году;  ЧпВср. - среднее число посетителей выставок за три года, | Форма федерального государственного статистического наблюдения [N 8-НК](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD2C696A84A7238467A147DB340E7D8B7AA363B35B8E5A93EH5S3H) "Сведения о деятельности музея" |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) [Основы](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD1CE9FAB4E7738467A147DB340HES7H) законодательства Российской Федерации о культуре;

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD2C69EA54C7238467A147DB340HES7H) "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

3) [Указ](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD1C19CAB4E7338467A147DB340HES7H) Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 года N 808 "Об утверждении основ государственной культурной политики";

4) [постановление](consultantplus://offline/ref=B27AFF0DF29A64B3CBEC3019E88C532DD3C098A94E7E654C724D71B1H4S7H) Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года N 179 "Об утверждении Положения о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации".

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. Научное проектирование экспозиций (выставок):

1) подготовка научных концепций, сценарных и тематико-экспозиционных планов экспозиций (выставок);

2) подготовка архитектурно-планировочных и дизайнерских проектов экспозиций (выставок);

3) разработка художественно-оформительских проектов экспозиций (выставок);

4) разработка эскизов, инженерная проработка и создание выставочного оборудования;

5) подготовка монтажных листов;

6) создание макетов, диорам, реконструкций.

2. Создание экспозиций (выставок):

1) проведение строительных работ, установка выставочного оборудования;

2) проведение монтажа музейных предметов;

3) подготовка этикетажа, экспликаций, сопроводительных текстов экспозиций (выставок);

4) установка мультимедийного оборудования.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая хранилище), не является аварийным.  Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления.  Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы) |
| Состав помещений учреждения | Состав помещений учреждения для выполнения работы по созданию экспозиций (выставок) музеев включает:  - экспозиционно-выставочные помещения;  - лекционный зал;  - помещения для хранения фондов;  - служебные помещения;  - гардероб для верхней одежды;  - санузел, снабженный необходимыми гигиеническими средствами |
| Температурно-влажностный режим | Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оснащены оборудованием, обеспечивающим поддержание нормативного температурно-влажностного режима (температура воздуха 18 +/- 2 градуса Цельсия, относительная влажность воздуха - 53 процента) |
| Информатизация и компьютеризация | Рабочие места для сотрудников учреждения оборудованы персональными компьютерами, в том числе с выходом в сеть Интернет (в соответствии с должностными инструкциями).  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения производится каждый рабочий день |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системами видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции. В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.  Из каждого выставочного зала учреждения имеется не менее двух эвакуационных выходов.  Разработан план эвакуации экспонатов и других ценностей в случае пожара.  При входе в учреждение устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений.  В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги

для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | Работа учреждения обеспечивается в течение не менее чем 6 дней в неделю, в том числе в субботу и воскресенье. Продолжительность рабочего дня учреждения составляет не менее 8 часов |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 11](#Par14006) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципального

учреждения, осуществляющего выполнение

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Периодичность обновления постоянных экспозиций | Частичное обновление постоянных экспозиций должно происходить не реже одного раза в два года |
| Соотношение подлинных и копийных экспонатов в составе постоянных экспозиций | Процент подлинных экспонатов в составе постоянных экспозиций музей должен составлять не менее 40%. |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Штатная и фактическая численность работников учреждения обеспечивает выполнение настоящего стандарта. Сотрудники учреждения, работающие с посетителями, имеют подготовку, необходимую и достаточную для проведения экскурсий по музею |
| Образовательный уровень специалистов | Не менее 70 процентов от общего числа специалистов учреждения имеют высшее образование. |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Не реже одного раза в 3 года специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая в общественных местах | В общественных местах размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  - адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению;  - режим работы учреждения;  - о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и времени проведения);  - о возможностях заказа экскурсий;  - адрес сайта музея в сети Интернет |
| Информация, размещаемая у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается следующая информация:  - наименование учреждения;  - режим работы учреждения;  - о проводимых и планируемых выставках, лекциях и семинарах (с указанием наименования и периода проведения);  - адрес сайта музея в сети Интернет |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация об учреждении:  - наименование учреждения;  - адрес, номера телефонов и маршруты проезда к учреждению;  - режим работы учреждения;  - о проводимых и планируемых выставках, лекциях, семинарах (с указанием наименования и периода проведения);  - о возможностях заказа экскурсий;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги).  Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения о проводимой экспозиции (выставке): мероприятии:  - название планируемой экспозиции, выставки;  - краткое описание экспозиции, выставки;  - анонс выставки (с указанием места, времени, условий посещения);  - категории посетителей выставки (возрастная, профессиональная и т.д.);  - стоимость посещения выставки;  - дополнительные характеристики экспозиции, выставки, важные для потенциальных участников (посетителей).  Информация должна быть размещена (обновлена) в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга почетных посетителей | В учреждении в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям по их желанию предоставляется возможность внести запись |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте |
| Опросы потребителей муниципальной услуг | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых учреждением услуг |
| Опросы и письменные обращения потребителей муниципальной  услуги, размещаемые на Интернет-сайте учреждения | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и письменных обращений граждан, поступающих на Интернет-сайт.  На Интернет-сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг их потребителями |

ПРИЛОЖЕНИ № 10

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание, свободный доступ к информации, приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры.

2. Получатели муниципальной услуги

Физические лица, юридические лица.

3. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Доля удовлетворенных запросов пользователей на справочно-информационное обслуживание, процентов | Зуд - число удовлетворенных запросов пользователей на справочно-информационное обслуживание в отчетном периоде, единиц;  З - общее число запросов пользователей на справочно-информационное обслуживание в отчетном периоде, единиц | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |
| Коэффициент активности пользования библиотекой, единиц | П - число посещений библиотеки в отчетном году, единиц;  А - число пользователей библиотеки в отчетном году, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CACB214AA7A8D17D2DB94AG1S9H) Российской Федерации;

2) [Основы](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2C9CB2748ACFC867F7CEC441C93GAS9H) законодательства Российской Федерации о культуре;

3) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC3274DAFFE867F7CEC441C93GAS9H) "Об обязательном экземпляре документов";

4) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC3274FAFF6867F7CEC441C93GAS9H) "О библиотечном деле";

5) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2C9CB2F4DABFF867F7CEC441C93GAS9H) "О противодействии экстремистской деятельности";

6) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC22146ADFC867F7CEC441C93GAS9H) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

7) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC2254EA5FE867F7CEC441C93GAS9H) "О персональных данных";

8) [Закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC32646A8FB867F7CEC441C93GAS9H) Российской Федерации "О защите прав потребителей";

9) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC22149AEF7867F7CEC441C93GAS9H) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

10) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC3274AAFF6867F7CEC441C93GAS9H) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

11) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2C9CB2746AEF9867F7CEC441C93GAS9H) "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

12) [постановление](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CCC3244DAEF5DB7574B5481EG9S4H) Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

13) [Правила](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC2224CA9F7867F7CEC441C93A95B18B02AA83E6AD1366FG7S8H) противопожарного режима в Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года N 390);

14) [приказ](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2C0C42046ABF5DB7574B5481EG9S4H) Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 года N 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";

15) [приказ](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC2254AA4F9867F7CEC441C93GAS9H) Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 года N 1077 "Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда";

16) [Закон](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FE7BF6E2627C8CAC87842ADFE8D2E25B1424BCCF95D4DF0G6SAH) Челябинской области от 30 ноября 2004 года N 324-ЗО "О библиотечном деле в Челябинской области".

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1) регистрация пользователей библиотеки;

2) предоставление потребителям муниципальной услуги информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;

4) предоставление во временное пользование любых видов документов из библиотечного фонда в соответствии с правилами пользования библиотекой с учетом требований действующего законодательства;

5) предоставление во временное пользование для работы в читальном зале документов или их копий, полученные по межбиблиотечному абонементу из других библиотек по предварительному заказу/заявке пользователя;

6) организация и проведение мероприятий различного формата: мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (книжных выставок, конкурсов, фестивалей, акций, конференций и др.); информационно-просветительских мероприятий (тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок); культурно-просветительских массовых мероприятий на базе библиотеки, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категориям получателей муниципальной услуги;

7) подготовка и выпуск информационных, библиографических, справочных и иных изданий по профилю деятельности библиотеки.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Здание, в котором размещается учреждение | Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.  Состояние здания, в котором располагается учреждение (включая книгохранилище), не является аварийным.  Здание учреждения подключено к системам централизованного отопления и канализации.  Лестницы при входе в здание учреждения оборудованы пандусами и поручнями для доступа инвалидов |
| Состав помещений учреждения | В состав помещений учреждения входят:  - зона регистрации пользователей;  - зона каталогов;  - читательские зоны для обслуживания пользователей, в том числе оборудованные автоматизированными рабочими местами;  - помещение для работы с аудиовизуальными средствами;  - рекреационные зоны;  - зоны для проведения массовых мероприятий, в том числе мероприятий в режиме on-line;  - служебно-производственные зоны;  - помещение для хранения библиотечных фондов;  - санитарно-бытовые зоны (гардероб для посетителей;  санузел для посетителей) |
| Температурно-влажностный режим | Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и кондиционирования помещений, обеспечивающими в зале для обслуживания читателей на абонементе, читальном зале, помещении для работы с аудиовизуальными средствами, лекционном зале температуру воздуха 18 - 20 градусов Цельсия; в книгохранилище - температуру воздуха 18 + 2 градуса Цельсия, относительную влажность воздуха - 53 - 55 процентов |
| Оборудование читального зала | Читальный зал оборудован:  - рабочими местами для посетителей (исправные стул, стол, настольная лампа при недостаточности освещения);  - техническими средствами для работы с электронными и аудиовизуальными документами |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении оборудованы автоматизированные рабочие места для пользователей и сотрудников с выходом в сеть Интернет.  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |
| Наличие копировально-множительной и иной оргтехники | Для нужд посетителей в учреждении установлена и находится в пригодном для эксплуатации состоянии копировально-множительная техника, сканеры |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов - по мере загрязнения |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системой видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции.  В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.  Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.  В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | Не менее 6 дней в неделю в течение не менее 8 часов обеспечивается работа для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.  Режим работы во всех библиотеках не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения.  Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.  Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются.  Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время |
| Форматы предоставляемых документов | Учреждение предоставляет потребителям доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы, CD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования, и документы других форматов |
| Обслуживание особых категорий потребителей | Пользователям с ограниченными возможностями по зрению документы предоставляются на специальных носителях информации: издания, изготовленные рельефно-точечным способом по системе Брайля, рельефно-графические издания, "говорящие книги", крупношрифтовые издания для слабовидящих, электронные издания для слепых (адаптированные изданиях для чтения людьми с нарушенным зрением при помощи брайлевского дисплея и синтезатора речи).  Представители национальных меньшинств имеют право на получение документов на родном языке. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 11](#Par6816) настоящего стандарта |

9. Особые требования к организации работы муниципальной

учреждения, осуществляющего оказание

муниципальной услуги

Особые требования к организации работы муниципального учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги, не установлены.

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Учреждение комплектуется необходимым количеством работников в соответствии с утвержденным штатным расписанием.  Библиотеки, обслуживающие детей, молодежь, слепых и слабовидящих, имеют в штате специалистов, обладающих специальными знаниями для работы с указанными категориями граждан.  Для работников каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права |
| Образовательный уровень специалистов | Специалисты учреждения имеют высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей работников учреждения |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Каждый работник учреждения не реже одного раза в пять лет должен проходить повышение квалификации по любой из установленных форм |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая на информационных стендах в учреждении | На информационных стендах в учреждении размещается следующая информация:  - режим работы учреждения;  - правила пользования библиотекой;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - проводимые мероприятия |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - местонахождение и режим работы учреждения;  - контактные телефоны;  - правила пользования библиотекой;  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - проводимые мероприятия;  - on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;  - заказ по системе межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов |
| Консультации по телефону и при личном обращении | Проводится устное информирование обратившихся в учреждение граждан о порядке записи в библиотеку, режиме работы, правилах пользования библиотекой, оказываемых услугах.  В случае обращения по телефону граждане могут получить информацию о:  - местонахождении и режиме работы учреждения;  - контактных телефонах;  - перечне оказываемых учреждением услуг;  - наличии в библиотечном фонде конкретного документа |
| Различные формы рекламы | Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:  - об учреждении, его фондах, ресурсах;  - об услугах учреждения;  - контактная информация;  - режим работы учреждения;  - о проводимых мероприятиях |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию.  Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте, и подготовка ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг |

ПРИЛОЖЕНИ № 11

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время с дневным пребыванием)»**

### 1. Цель оказания муниципальной услуги

Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время с дневным пребыванием.

2. Категории потребителей муниципальной услуги

Физические лица.

### 3. Основные показатели, характеризующие качество оказания муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единицы измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, (%) | Об утверждении региональных стандартов государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Омской области в сфере молодежной политики, физической культуры и спорта (с изменениями на 14 сентября 2018 года)  Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг,  Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг,  О - общее число опрошенных | Определяется по результатам опросов участников |

### 4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) [Федеральный закон от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901744603);

2) [Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);

3) [Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617).

### 5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1) организация и проведение мероприятий, направленных на отдых, оздоровление и развитие детей, в т.ч.:

а) размещение и питание детей в лагере дневного пребывания детей (ЛДПД);

б) обеспечение безопасных условий жизнедеятельности детей;

в) оказание медицинской помощи детям в период их пребывания в ЛДПД;

г) развитие физической культуры и спорта детей;

д) развитие творческого потенциала и всестороннее развитие способностей у детей;

е) осуществление культурно-досуговой деятельности, обеспечивающей рациональное использование свободного времени детей;

2) формирование отчетности.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры | Значения, иная характеристика |
| Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга | Помещение соответствует комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы специалистов учреждения |
| Помещение для работы с населением | Помещение, рассчитанное для размещения свыше десяти человек |

### 7. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры | Значения, иная характеристика |
| Санитарное состояние | Состояние помещений учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам |
| Техническая безопасность | Требования, а также правила и инструкции по охране труда |
| Общественная безопасность | В здании учреждения организован пропускной режим посещения (вахта) |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оснащены первичными средствами пожаротушения |

### 8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | График (режим) работы устанавливается в соответствии с требованиями [Трудового кодекса](http://docs.cntd.ru/document/901807664) и правилами внутреннего трудового распорядка учреждения |
| Информация о работе учреждения | Размещается в соответствии с требованиями раздела 11 настоящего стандарта |

### 9. Особые требования к организации работы муниципального учреждения

Особые требования к организации работы муниципального учреждения, оказывающего муниципальнуюуслугу, не установлены.

### 10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ. Предусмотрено заключение гражданско-правовых договоров с соответствующими специалистами на выполнение работ в лагере. |
| Образовательный уровень | Сотрудники учреждения имеют образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладают опытом и знаниями, соответствующими возложенным на них обязанностям и обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги |

### 11. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика |
| Информация в здании учреждения | На этаже расположены таблички с наименованием учреждения |
| Информация на сайте | Информация об учреждении размещается на сайте учреждения, наличие почтового адреса учреждения в сети Интернет |

### 12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию. Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются анкетные опросы посетителей о степени их удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых учреждением услуг |

ПРИЛОЖЕНИ № 12

к приказу от 17.12.2018 № 78

**Стандарт (требования к качеству) муниципальной услуги**

**«Деятельность парков культуры и отдыха и тематических парков»**

1. Цели оказания муниципальной услуги

1. Формирование благоприятных условий для наиболее полного удовлетворения духовных и эстетических запросов населения, культурного досуга и отдыха, укрепления здоровья жителей города Снежинска, развития их социальной и творческой инициативы;
2. Обустройство городской парковой зоны в установленных границы с целью поддержания психологически и экологически комфортного пространств для жителей города Снежинска.

2. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания

муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается безвозмездно и на платной основе.

1. Получатели муниципальной услуги

Физические лица.

4. Основные показатели, характеризующие качество оказания

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| Динамика числа посетителей в сравнении с предыдущим отчетным периодом (темп роста) | Потч - число посетителей в отчетном периоде, человек;  Ппр - число посетителей в предыдущем отчетном периоде, человек | Отчет о выполнении учреждением муниципального задания |

5. Правовые основы оказания муниципальной услуги

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CACB214AA7A8D17D2DB94AG1S9H) Российской Федерации;

2) [Основы](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2C9CB2748ACFC867F7CEC441C93GAS9H) законодательства Российской Федерации о культуре;

3) [постановление](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CCC3244DAEF5DB7574B5481EG9S4H) Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

4) [Правила](consultantplus://offline/ref=A79E0DDC8AB427DFCF4FF9B2784A78C2CAC2224CA9F7867F7CEC441C93A95B18B02AA83E6AD1366FG7S8H) противопожарного режима в Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года N 390).

5. Действия по оказанию муниципальной услуги

1. обеспечение деятельности парков с аттракционами;
2. организация отдыха и развлечений;
3. проведение массовых мероприятий на территории Парка культуры и отдыха;
4. организация катка;
5. организация проката театральной и карнавальной одежды;
6. организация проката спортивного и туристического инвентаря;
7. организация работы лодочной станции.

6. Требования к материально-техническому обеспечению

оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Условия размещения учреждения | Учреждение должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности |
| Планировочная организация Парка и набор парковых объектов | Должны способствовать удовлетворению потребностей в различных видах отдыха:  - спокойный отдых в зеленой прогулочной зоне тихого отдыха;  - активный отдых в спортивно-оздоровительной зоне (зимой – ~~на~~ горках, катке, летом – лодочная станция, пляжная волейбольная площадка);  - круглогодичные тренажеры;  - отдых с детьми на детских площадках в зоне отдыха;  - организация оздоровительных прогулок с различной степенью нагрузки (прогулочная зона);  - организация молодёжного и развлекательного отдыха (зона массовых мероприятий, спортивно-оздоровительная, прогулочная зона, зона аттракционов) |
| Информатизация и компьютеризация | В учреждении оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников с выходом в сеть Интернет.  У учреждения имеется электронная почта, Интернет-сайт, поддерживаемый в актуальном режиме |

7. Требования к законности и безопасности оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Санитарное состояние | Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Уборка помещений учреждения, доступных для посетителей, производится каждый рабочий день, в том числе санузлов - по мере загрязнения |
| Общественная безопасность | Учреждение оборудовано системой видеонаблюдения, кнопкой экстренного вызова полиции.  В учреждении организована круглосуточная охрана |
| Пожарная безопасность | Помещения учреждения оборудованы дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения, оснащены первичными средствами пожаротушения.  Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.  В учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения |

8. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной

услуги для потребителей

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Режим работы | Допускается работа в праздничные и выходные дни. Информация о режиме работы Парка культуры и отдыха должна быть доступна населению. |
| Обслуживание особых категорий потребителей | - инвалиды;  - дети-сироты;  - члены многодетных семей.  Предоставление услуги отдельным категориям потребителей регламентируется локальным внутренним актом организации – Положением о льготном посещении Парка культуры и отдыха.  Инвалиды, члены многодетных семей могут получить услугу бесплатно. Для получения услуги им необходимо:  - лично прийти в Парк культуры и отдыха, организующего культурно-досуговое мероприятие;  - предъявить документ установленной формы (удостоверение).  Дети-сироты могут получить услугу по предварительной заявке (письму) из учреждения (центр реабилитации, детский дом), Управления социальной защиты населения. |
| Информация о работе учреждения | Информация о работе учреждения размещается в соответствии с требованиями [п. 1](#Par6816)0 настоящего стандарта |

10. Требования к кадровому обеспечению оказания

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Кадровый состав | Парк культуры и отдыха должен располагать необходимым числом работников, обеспечивающим надлежащее предоставление Услуги.  Руководитель Парка культуры и отдыха самостоятельно определяет количество необходимых специалистов, исходя из характера и объема работ в пределах планового фонда оплаты труда (составляет штатное расписание).  Для работников каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.  Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Парка должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение. |
| Образовательный уровень специалистов | Специалисты учреждения имеют высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей работников учреждения |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров | Каждый работник учреждения не реже одного раза в три года должен проходить повышение квалификации по любой из установленных форм |

11. Требования к информационному обеспечению потребителей

муниципальной услуги

Парк культуры и отдыха обязан довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

Парк культуры и отдыха обязан информировать потребителей Услуги о проводимых культурно-досуговых мероприятиях, организуемых на базе Парка посредством:

- опубликования информации о Парке культуры и отдыха на официальном сайте органа местного самоуправления;

- информационных стендах, размещаемых в Парке;

- тематических публикаций, радио- и телепередач;

- интернет-сайта.

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Информация, размещаемая на информационных стендах в учреждении | На информационных стендах в учреждении размещается следующая информация:  - сведения о бесплатных мероприятиях, проводимых в рамках Плана культурно-досуговых мероприятий и прейскурант платных услуг;  - требования к потребителю;  - правила посещения парка;  - правила посещения аттракционов;  - порядок работы с обращениями и жалобами граждан;  - настоящий стандарт. |
| Информация, размещаемая на Интернет-сайте учреждения | На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:  - местонахождение и режим работы учреждения;  - контактные телефоны;  - правила посещения парка;  - правила посещения аттракционов  - перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуги);  - проводимые мероприятия; |
| Консультации по телефону и при личном обращении | Проводится устное информирование обратившихся в учреждение граждан о режиме работы, оказываемых услугах.  В случае обращения по телефону граждане могут получить информацию о:  - местонахождении и режиме работы учреждения;  - контактных телефонах;  - перечне оказываемых учреждением услуг. |
| Различные формы рекламы | Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.) до потребителя доводится следующая информация:  - об учреждении;  - об услугах учреждения;  - контактная информация;  - режим работы учреждения;  - о проводимых мероприятиях |

12. Требования к организации учета мнения потребителей о

качестве и доступности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям по их требованию.  Отзывы и предложения посетителей учреждения регулярно рассматриваются с принятием при необходимости соответствующих мер |
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них |
| Обращения граждан в электронной форме | В учреждении организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте, и подготовка ответов на них |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг |