РЕСПУБЛИКА КРЫМ
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ

П Р И К А З

от 26.12 2016 года № 364

г. Симферополь

Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры Республики Крым

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в целях повышения эффективности и качества оказания государственных услуг (работ) в области культуры, предоставляемых предприятиями, учреждениями и образовательными организациями отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым, в соответствии с государственными заданиями обеспечения доступности государственных услуг (работ) для населения

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить стандарты качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Республики Крым:

1.1. Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

1.2. Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (вне стационара) согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

1.3. Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (удаленно через Интернет) согласно приложению № 3 к настоящему приказу;

1.4. Стандарт качества выполнения государственной работы «Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций» согласно приложению № 4 к настоящему приказу;

1.5. Стандарт качества выполнения государственной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) согласно приложению № 5 к настоящему приказу;

1.6. Стандарт качества выполнения государственной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (вне стационара) согласно приложению № 6 к настоящему приказу;

1.7. Стандарт качества выполнения государственной работы «Предоставление консультационных и методических услуг» согласно приложению № 7 к настоящему приказу;

1.8.Стандарт качества государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» согласно приложению № 8 к настоящему приказу;

1.9.Стандарт качества выполнения государственной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» согласно приложению № 9 к настоящему приказу;

1.10.Стандарт качества выполнения государственной работы «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации библиотечного фонда, включая книжные памятники» согласно приложению № 10 к настоящему приказу;

1.11.Стандарт качества предоставления государственной услуги «Организация мероприятий» согласно приложению № 11 к настоящему приказу;

1.12.Стандарт качества предоставления государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению № 12 к настоящему приказу.

1.13 Стандарт качества предоставления государственной услуги «Показ спектаклей (театральных постановок)» согласно приложению № 13 к настоящему приказу.

1.14 Стандарт качества предоставления государственной работы «Создание спектаклей» согласно приложению № 14 к настоящему приказу.

1.15 Стандарт качества предоставления государственной работы «Организация показа спектаклей» согласно приложению № 15 к настоящему приказу.

1.16 Стандарт качества предоставления государственной услуги «Показ концертов и концертных программ» согласно приложению № 16 к настоящему приказу.

1.17 Стандарт качества предоставления государственной работы «Создание концертов и концертных программ» согласно приложению № 17 к настоящему приказу.

1.18 Стандарт качества предоставления государственной работы «Организация показа концертов и концертных программ» согласно приложению № 18 к настоящему приказу.

1.19 Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) «Предоставление консультационных и методических услуг» согласно приложению № 19 к настоящему приказу.

1.20 Стандарт качества предоставления государственной услуги (работы) «Организация мероприятий» согласно приложению № 20 к настоящему приказу.

1.21 Стандарт качества предоставления государственной работы «Формирование, учет и сохранение фильмофонда» согласно приложению № 21 к настоящему приказу.

1.22 Стандарт качества предоставления государственной услуги «Прокат кино и видеофильмов» согласно приложению № 22 к настоящему приказу.

1.23 Стандарт качества предоставления государственной услуги «Показ кинофильмов» согласно приложению № 23 к настоящему приказу.

2. Управлению музейного и библиотечного дела (Эмирова Е.Г.), управлению искусств (Привалова О.Ю.) обеспечить доведение стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Республики Крым, утвержденных настоящим приказом,

до руководителей государственных учреждений, в отношении которых Министерство культуры Республики Крым выполняет функции и полномочия учредителя (далее — учреждения).

3. Управлению организационной, информационно – аналитической работы и контроля (Шувырь М.Н.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым.

4. Руководителям учреждений обеспечить исполнение стандартов качества предоставления государственных услуг (работ) в сфере культуры на территории Республики Крым, утвержденных настоящим приказом.

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителей министра в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

Министр **В. Новосельская**

Приложение № 1
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ» (В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ)

Раздел 1. ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Наименование государственной услуги (работы)
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (далее - государственная услуга (работа).
Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений, предоставляющих государственную услугу (работу).
Министерство культуры Республики Крым (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658 http://mkult.rk.gov.ru, e-mail: minkult@rk.gov.ru.
Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных, услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.
Государственную услугу (работу) оказывают государственные музеи, находящиеся в ведении Министерства.

Формы предоставления государственной услуги (работы)

Работа по публикации музейных предметов и коллекций (в стационарных условиях) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем создания постоянных экспозиций и временных выставок;

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на стационарных экспозициях и временных выставках;
- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;

- проведение научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;
- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги (работы) может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном

каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
17) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
18) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
19) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
22)Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
23) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
24) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
25) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;
26) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 №522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
27) Постановление Государственного Совета от 26.03.2014 №1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»;
28) Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;

29) Постановление Совета министров Республики Крым от 22.12.2015 № 809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 №199».

Раздел 2. ОПИСАНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

Получатели услуг.

Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

Платные, частично оплачиваемые, бесплатные услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, экскурсионной путевки или документов, дающих право на вход.

Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг музея и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Раздел 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Общие требования к предоставлению услуги (работы)

Выполнение государственной работы в стационарных условиях предусматривает:

- разработку и утверждение планов выставочной деятельности (Формирование научной концепции выставки, определение цели и содержания. Создание плана проведения выставки и тематико-экспозиционного плана. Разработка художественного образа выставки. Разработка технического проекта выставки, составление проектно-сметной документации. Информационное обеспечение выставки);
- подбор экспонатов выставки (Отсмотр и подбор экспонатов выставки из собственных фондов музея, фондов других музейных организаций. Создание мультимедийного, аудио-, видео-контента выставки);
- монтаж и демонтаж выставки (изготовление, установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов художественного оформления, объемно-пространственных конструкций

экспозиции. Монтажные работы по созданию экспозиции). Информационное сопровождение, ведущие тексты, этикетаж, навигация стационарных экспозиций и временных выставок а также интернет-сайта, виртуальных туров должны быть выполнены с учетом потребностей разных категорий посетителей (разноуровневое размещение информации, крупный хорошо читаемый шрифт, наличие описаний для разных возрастных категорий и т. п.), в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения музея без экскурсовода. Информационное сопровождение должно предусматривать потребности особых категорий посетителей;
- организация мероприятий в рамках выставки (Создание инсталляций, проведение церемоний открытия/ закрытия выставки, мастер-классов и т. д.)

Предоставление государственной услуги предусматривает:
- Информирование о выставке и/или экспозиции (Разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию о экспозиции и/ или выставке. Рекламно-информационное обеспечение показа экспозиции и/или выставки).
- Маркетинговая деятельность по продвижению услуги.
- Подготовку экскурсионных туров (Составление графика проведения экскурсий. Методическая работа по подготовке экскурсий и экскурсоводов, в том числе разработка текста экскурсии).
- Организацию ведения билетного (или кассового) хозяйства, мониторинг продаж, учет бланков строгой отчетности, составление отчетности. Организация продажи экскурсионных путевок (Организация продажи билетов, распространения пригласительных билетов. Заключение договоров с физическими и юридическим лицами).
- Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (Прием посетителей. Осуществление экскурсионного обслуживания, проведения культурно-массовых мероприятий. Перемещение посетителей по удаленным музейным объектам. Обеспечение безопасности). Услуга должна отвечать требованиям комфортности.

Порядок предоставления государственной услуги:

Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, и приобрести билет на посещение музейных экспозиций в кассе музея, когда он открыт для посещения. Для льготных категорий предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

Для юридических лиц предоставление услуги осуществляется на договорной основе с указание даты и времени предоставления услуги путем оформления заявки на обслуживание организованной группы посетителей.

Регистрация экскурсионных посетителей осуществляется в результате подачи заявки в службу музея, ответственную за работу с посетителями. Заблаговременная подача заявки осуществляется по телефону службы работы с посетителями, размещенному на официальном сайте музея, в рекламной продукции и в информационной зоне приема посетителей.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется музеем самостоятельно, исходя из следующих особенностей:

- графика экскурсионного обслуживания (в случаях если самостоятельное ознакомление с экспозициями не предусмотрено либо имеются ранее поступившие заявки на организованное посещение по договорам с юридическими лицами);
- продолжительности экскурсионного обслуживания с учетом интервала между группами, позволяющего обеспечить комфортное восприятие экскурсионного рассказа;
- значительного количества посетителей в порядке очереди и исходя из пропускной способности музея.

Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект культурного наследия, требований комфортности для посетителей и оптимальной загрузки экскурсоводов.

В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;
- отсутствие договора - для юридического лица.

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

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

Порядок информирования населения об услугах

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;
- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг, с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;
- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- адрес официального интернет-сайта музея;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- - учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея.
- - учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

– - информирование потребителей услуги осуществляется:
- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении музея;

– - на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:
- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

– - на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:
- наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- информация об изменениях в режиме работы;

– - через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;

– - 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;

– - на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа

с момента обращения. Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Республики Крым;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; интернет-сайтов государственных музеев Республики Крым, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и т.д.

На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;
- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- online-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Требования к доступности предоставления услуг

Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и

предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством;
- учреждение должно проинформировать потенциальных потребителей услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;
- один раз в неделю режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;
- предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
- предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день музея; даты и время проведения мероприятий устанавливается музеем самостоятельно; длительность мероприятий определяется музеем самостоятельно;
- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба (при наличии) для посетителей;
- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;
- график работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;
- 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.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:
- места предоставления государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):
правом бесплатного посещения на постоянной основе экспозиций и выставок музейных учреждений Республики Крым (за исключением коммерческих выставок) пользуются:
- ветераны Великой Отечественной войны;
- дети до 7 лет;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, являющиеся воспитанниками детских домов и школ-интернатов;
- инвалиды 1 и 2 группы;
- лицо**,** сопровождающее инвалида 1 и 2 группы;

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации и лица, приравненные к ним;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- бывшие узники концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Великой Отечественной войны;
- сотрудники музеев;
- руководители групп детей в возрасте от 7 до 14 лет – на 10 несовершеннолетних туристов, в возрасте от 14 до 18 лет – на 15 несовершеннолетних туристов;
- экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, прошедшие аттестацию в установленном Министерством курортов и туризма Республики Крым порядке, сопровождающему организованную группу туристов (экскурсантов);
- участники инфотуров для субъектов туристской индустрии Республики Крым, субъектов Российской Федерации, а также стран ближнего и дальнего зарубежья по предложению Министерства курортов и туризма Республики Крым и по согласованию с Министерством;
- члены официальных делегаций субъектов Российской Федерации и других стран, участники значимых международных и республиканских мероприятий по согласованию с Министерством.

Один раз в месяц в соответствии с графиком, установленным музейным учреждением Республики Крым, правом бесплатного посещения пользуются:

- лица, не достигшие восемнадцати лет;
- лица, обучающиеся по основным образовательным профессиональным программам;
- многодетные семьи (три и более ребенка до 18 лет).

Правом льготного посещения на постоянной основе пользуются следующие категории населения:

- дети;
- обучающиеся по программам среднего и высшего профессионального образования;
- пенсионеры.

Размер льготы определяется музейным учреждением самостоятельно.

Требования к зданию и прилегающей территории

– учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;

- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);
- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;
- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;
- учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям:

- размеры площадей музейных помещений должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736);
- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;
- при входе в музей устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений музея;
- по функциональному значению все помещения должны делиться на несколько зон: входная (зона приема посетителей), включающая помещения для заказа и оплаты услуг и наличием не менее 2-х мест для отдыха посетителей, гардероб для верхней одежды и камера хранения для крупногабаритных вещей посетителей, место для продажи сувенирной продукции;
- справочно-информационная с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии;
- экспозиционная (экспозиционные и выставочные залы), в экспозиционных залах желательно оборудовать места для отдыха посетителей;
- лекционная (лекционный зал, помещения для проведения культурно-образовательных мероприятий;
- хранительская (фондохранилища, реставрационные помещения);
- рабочая (рабочие комнаты для сотрудников, хозяйственно-подсобные, санитарно-гигенические помещения);

Экспозиционные помещения и хранилища должны оборудованы системами теплоснабжения, электронными датчиками для контроля за температурным режимом, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима и удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены сигнализацией;

По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности,

безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Требования к техническому оснащению.

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;
- комплекс материально-технического оснащения учреждения должен включать:

- музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов, фондовое оборудование в соответствии с требованиями нормативной документации по хранению музейных предметов и музейных коллекций (при осуществлении показа коллекций «открытые фонды», осветительное, мультимедийное оборудование, системы поддержания климат-контроля;

- рабочее оборудование: мебель для сотрудников музея, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов для оказания услуги вне стационара;
- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;
- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;
- современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности музея (музея-заповедника).

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в музеях, должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);
- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;
- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи,

средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;

- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.
  Требования к обеспечению мягким инвентарем:
- - учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:

- устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования музеем;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях музея;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (далее - ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт музея;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы;

– журналы учета работы музея (журнал учета экскурсий, журнал учета бесплатных и льготных посетителей).

Требования к кадровому обеспечению

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

– учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности музея (музея-заповедника) (количество хранимых предметов, количество посетителей, многообразие услуг, количество структурных подразделений, филиалов) и государственного задания;
– структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
– для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

– каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
– все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
– основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
– в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;
– работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.
- специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени отчества и должности.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;
- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых

государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Независимая оценка качества предоставления услуг

Независимая оценка качества услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

– по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

– по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

Жалобу можно лично сдать Министерство (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

– наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
– фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
– излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
– доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

– в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи. Запись на личный прием к Министру культуры Республики Крым осуществляется по телефону: (3652) 544-485.

Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru .

Министр культуры Республики Крым (далее - Министр):

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
– по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

– если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
– если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

– по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

– по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.
Показателями качества государственной услуги является:

– динамика числа посещений выставочных площадей музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);
– доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).
– доля посетителей, удовлетворенных качеством услуг музея, от общего числа опрошенных посетителей музея (экспозиции, выставки)
– динамика числа посетителей виртуальных систем.

Формулы для расчета показателей качества:

– динамика числа посещений выставочных, площадей музея по сравнению с предыдущим годом:

КП (отч.) / КП (предш.) х 100 - 100, где
КП (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в отчетном году;
КП (предш.) - количество посетителей экспозиций и выставок музея (выставочная площадь музея) в предшествующем отчетном году;
- доля экспонировавшихся на выставочных площадях музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея;
КЭП / ОФ х 100, где
КЭП - количество экспонируемых предметов основного фонда музея на выставочных площадях музея в отчетном году;
ОФ - общее количество предметов основного фонда музея.

– доля посетителей, удовлетворенных качеством услуг музея, от общего числа опрошенных посетителей музея (экспозиции, выставки)

КУД / КОП х 100, где
КУД - количество удовлетворенных посетителей;
КОП - количество опрошенных.

– динамика числа посетителей виртуальных систем

((№+1)/№) х 100, где
№ – посещение в базовом году,
№+1 – посещение в текущем году.

Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- наличие дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогиды, электронные киоски и каталоги и пр);
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 2
к приказу Министерства культуры
Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ» (ВНЕ СТАЦИОНАРА)

Раздел 1. ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Наименование государственной услуги (работы) «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (вне стационара) (далее - государственная услуга (работа).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений, предоставляющих государственную услугу (работу).

Министерство культуры Республики Крым (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658 http://mkult.rk.gov.ru e-mail: minkult@rk.gov.ru .

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных, услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную услугу (работу) оказывают государственные музеи, находящиеся в ведении Министерства.

Формы предоставления государственной услуги (работы)

Работа по публикации музейных предметов и коллекций (вне стационара) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем создания временных выставок в других учреждениях;

Услуга по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций вне стационара может предоставляться в следующих основных формах:

- организация и осуществление экскурсионного обслуживания потребителей услуги на временных выставках;
- самостоятельное ознакомление потребителей услуги с временными выставками;
- проведение научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг на временных выставках;

- информационно-справочное и консультационное обслуживание потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
18) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
19) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
22) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
23) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
24) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
25) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;
26) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 № 522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
27) Постановление Государственного Совета от 26.03.2014 № 1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»
28) Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;
29) Постановление Совета министров Республики Крым от 22.12.2015 №809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 №199».

Раздел 2. ОПИСАНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

Получатели услуг.

Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

Платные, частично оплачиваемые, бесплатные услуги населению предоставляются на основании приобретенного посетителем музея билета, экскурсионной путевки или документов, дающих право на вход.

Музей самостоятельно определяет порядок предоставления платных услуг населению. Стоимость услуг музея и условия их предоставления устанавливается исходя из востребованности данной услуги и платежеспособности населения в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным руководителем учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Раздел 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Общие требования к предоставлению услуги (работы)

Выполнение государственной работы вне стационара предусматривает:

- Разработку и утверждение планов выставочной деятельности (Формирование научной концепции выставки, определение цели и содержания. Создание плана проведения выставки и тематико-экспозиционного плана. Разработка художественного образа выставки. Разработка технического проекта выставки, составление проектно-сметной документации. Информационное обеспечение выставки).
- Подбор экспонатов выставки (Отсмотр и подбор экспонатов выставки из собственных фондов музея, фондов других музейных организаций. Создание мультимедийного, аудио-, видео-контента выставки).
- Подготовка к транспортировке музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа вне музея с целью обеспечения их сохранности.
- Оформление правовых и учетно-хранительских документов для обеспечения публичного показа музейных предметов вне музея.

- Доставка экспонатов при реализации услуги (работы) вне стационара. (Охрана музейных предметов при транспортировке. Страхование. Транспортировка экспонатов выставки и оборудования. Проезд и обеспечение проживания специалистов, участвующих в проведении выставки).
- Монтаж и демонтаж выставки (изготовление, установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов художественного оформления, объемно-пространственных конструкций экспозиции. Монтажные работы по созданию экспозиции). Информационное сопровождение выставки должно предусматривать потребности особых категорий посетителей.
- Организация мероприятий в рамках выставки (Создание инсталляций, проведение церемоний открытия/ закрытия выставки, мастер-классов и т.д.)
- Предоставление государственной услуги предусматривает:
- Информирование о выставке (Разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию о выставке. Рекламно-информационное обеспечение показа выставки).
- Подготовка персонала, который будет осуществлять экскурсионное обслуживание временной выставки (Методическая работа по подготовке экскурсий и экскурсоводов, в том числе разработка текста экскурсии).
- Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (Прием посетителей. Осуществление экскурсионного обслуживания, проведения культурно-массовых мероприятий. Перемещение посетителей по удаленным музейным объектам. Обеспечение безопасности). Услуга должна отвечать требованиям комфортности.

Порядок предоставления государственной услуги:

Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, на выставочных площадях которого оказывается услуга и приобрести билет на посещение, когда он открыт для посещения. Для льготных категорий предоставление государственной услуги осуществляется на основании льготного билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего отнесение его к льготной категории.

Регистрация экскурсионных посетителей и осуществление экскурсионного обслуживания проводится в соответствии с порядком, принятым в учреждении, принявшем выставку на экспонирование.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется исходя из особенностей учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования.

Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально

допустимой нагрузки на объект культурного наследия, требований комфортности для посетителей и оптимальной загрузки экскурсоводов.

В случае если в билете (абонементе) указана дата посещения, предоставление услуги в другие даты по данному билету (абонементу) не допускается.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отсутствие входного билета (абонемента) или нарушение сроков оплаты музейной услуги, предусмотренных в договоре;
- отсутствие документов, подтверждающих право потребителя на предоставление льгот на получение услуги;
- отсутствие предварительной заявки потребителя на получение услуги (экскурсионного, лекционного обслуживания и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение, экспонирующее выставку закрыто для посещения;
- отсутствие договора - для юридического лица.

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

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования.

Порядок информирования населения об услугах

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

- учреждение, экспонирующее выставку обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;
- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения выставки, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- сведения об организаторе выставки, афиши, планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;
- контактная информация о руководстве учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- адрес официального интернет-сайта учреждения;
- учреждения должны информировать об установлении права бесплатного посещения музея.

Учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт музея организатора выставки и учреждения принявшего выставку для временного экспонирования;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении учреждения;
- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, принявшего выставку размещается следующая обязательная информация:
- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимой выставке и мероприятиях на этой выставке;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:
- наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- информация об изменениях в режиме работы;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:
- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;
- 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;

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

- информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно

должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресах интернет-сайта Министерства культуры Республики Крым; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; интернет-сайтов государственных музеев Республики Крым, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и т.д.:

На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;
- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- online-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Требования к доступности предоставления услуг

Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания устанавливается учреждением, и должен обеспечивать возможность комфортного ознакомления потребителей услуги с выставкой;
- учреждение должно проинформировать потенциальных потребителей услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;
- предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
- даты, время и продолжительность проведения мероприятий устанавливается учреждением, принявшим выставку самостоятельно;
- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба (при наличии) для посетителей;
- ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

- места предоставления государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные льготные категории граждан) устанавливаются федеральным и региональным законодательством, субъекта Российской Федерации по месту нахождения учреждения, принявшего выставку для временного экспонирования.

Размер льготы определяется учреждением, принявшим выставку самостоятельно.

Требования к зданию и прилегающей территории

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги, а также отвечать требованиям по безопасности и сохранности музейных коллекций в период временного экспонирования;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);
- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;
- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального

назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

- учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям:

- Размеры площадей музейных помещений должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736).
- Помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.
- Экспозиционные помещения должны быть оборудованы системами теплоснабжения, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима и удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены сигнализацией.
- По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).
- При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

– Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

– соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
– гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Требования к техническому оснащению.

– учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;
– -комплекс материально-технического оснащения учреждения должен включать:

- музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов;
- рабочее оборудование: мебель для сотрудников учреждения, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов для оказания услуги вне стационара;
- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;
- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры.

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность,

возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);
- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;
- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства;
- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:

- устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;

- положения о структурных подразделениях учреждения;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников учреждения;
- положения о коллегиальных совещательных органах;
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт учреждения;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы;
- журналы учета работы музея (журнал учета экскурсий, журнал учета бесплатных и льготных посетителей).

Требования к кадровому обеспечению

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности музея (музея-заповедника) (количество хранимых предметов, количество посетителей, многообразие услуг, количество структурных подразделений, филиалов) и государственного задания ;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;
- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени отчества и должности.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;
- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

Министерство, в зависимости от формы контроля, проводит выездные и документарные проверки.

В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при

проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Независимая оценка качества предоставления услуг

Независимая оценка качества услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

Жалобу можно лично сдать Министерство (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи. Запись на личный прием к Министру культуры Республики Крым осуществляется по телефону: (3652) 544-485.

Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru .

Министр культуры Республики Крым (далее - Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:
Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

– по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
– по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.
– Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.
Показателями качества государственной услуги является:

– динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом (процентов);
– доля экспонировавшихся вне музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея (процентов).
– Формула для расчета показателей качества:
– динамика числа посещений экспозиций и выставок вне музея по сравнению с предыдущим годом;

КПвм (отч.) / КПвм (предш.) х 100 - 100, где

– КПвм (отч.) - количество посетителей экспозиций и выставок вне музея в отчетном году;

КПвм (предш.) - количество посетителей экспозиции и выставок вне музея в предшествующем отчетном году;

– доля экспонировавшихся вне музея музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея: КЭПвм / ОФ х 100, где

КЭПвм - количество экспонируемых вне музея предметов основного фонда в отчетном году;
ОФ - общее количество предметов основного фонда музея.

Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- наличие дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогиды, электронные киоски и каталоги и пр);
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 3
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) «ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ» (УДАЛЕННО ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ)

Раздел 1. ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Наименование государственной услуги (работы) «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (удаленно через Интернет) (далее - государственная услуга (работа).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений, предоставляющих государственную услугу (работу).

Министерство культуры Республики Крым (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658 http://mkult.rk.gov.ru, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных, услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную услугу (работу) оказывают государственные музеи, находящиеся в ведении Министерства.

Формы предоставления государственной услуги (работы)

Работа по публикации музейных предметов и коллекций (удаленно через Интернет) представляет собой публичный показ музейных предметов и музейных коллекций путем создания воспроизведений музейных предметов и коллекций на электронных носителях, в том числе в виртуальном режиме;

Услуга по публикации музейных предметов и коллекций может предоставляться в следующих основных формах:

- обеспечение доступа потребителей услуг к музейным предметам и музейным коллекциям, воспроизведенным в виде цифровых копий на официальном сайте музея в сети Интернет;
- информационно-справочного и консультационного обслуживания потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

18) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
19) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
22) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
23) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
24) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
25) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;
26) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 № 522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
27) Постановление Государственного Совета от 26.03.2014 № 1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»
28) Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;
29) Постановление Совета министров Республики Крым от 22.12.2015 №809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 №199».

Раздел 2. ОПИСАНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

Получатели услуг.

Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций удаленно через сеть Интернет осуществляется на бесплатной основе.

Раздел 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Общие требования к предоставлению услуги (работы)

Выполнение государственной работы вне стационара предусматривает:
Выполнение государственной работы удаленно через Интернет предусматривает:

- Подготовку цифровых копий музейных предметов и музейных коллекций для публичного показа в сети Интернет, разработка описаний музейных предметов для публикации в электронной форме.
- Создание музейных виртуальных музейных выставок (Создание сценария, программы, дизайн-проекта выставки).
- Наполнение контента и техническое сопровождение виртуального выставочного проекта, электронного каталога музейных предметов и музейных коллекций.
- Размещение информации о музейных предметах и музейных коллекциях на различных ресурсах в сети Интернет, в том числе их публикация в Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации.

Предоставление государственной услуги предусматривает:

- Информирование о виртуальной выставке, каталоге.
- Обеспечение работы музейного сайта в актуальном режиме.
- Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям на официальном сайте музея.

Порядок предоставления государственной услуги:

Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично зайти на официальный интернет-сайт музея, оказывающего услугу, на котором в специальном разделе представлены

виртуальные выставки, музейные предметы и музейные коллекции, находящиеся в собрании музея, оказывающего услугу.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги определяется исходя из технических особенностей обеспечения доступа к сайту.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

– проведение профилактических, технических работ на официальном интернет-сайте музея, предоставляющем государственную услугу.

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

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

– внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
– внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе учреждения.

Порядок информирования населения об услугах

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

– учреждение, предоставляющее государственную услугу обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых услугах и обеспечить возможность их правильного выбора;
– учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
– утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления;
– сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;
– контактная информация о руководстве учреждения, с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
– информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт музея, другие интернет-ресурсы музея;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию.

На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

- информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- местонахождение и маршрут проезда к зданию музея;
- режим работы учреждения, с указанием времени прекращения продажи билетов (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;

- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Требования к доступности предоставления услуг

Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы официального сайта учреждения должен осуществляться в круглосуточном режиме;
- предоставление государственной услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет) должно осуществляться на официальном интернет-сайте учреждения 7 дней в неделю;
- 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.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

- государственная услуга должна предоставляться на официальном интернет-сайте учреждения.

Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные льготные категории граждан).
Государственная услуга должна оказываться бесплатно для всех категорий граждан, имеющих выход в сеть Интернет.

Требования к зданию и прилегающей территории

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги, а также отвечать требованиям по безопасности и сохранности музейных коллекций в период временного экспонирования;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;

- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);
- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;
- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;
- учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям:

- размеры площадей музейных помещений должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов

в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736);

- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;
- помещения должны удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены сигнализацией;
- по размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее);
- внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях;
- условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.
- безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

Требования к техническому оснащению.

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;
- комплекс материально-технического оснащения учреждения должен включать:

- -музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов;
- рабочее оборудование: мебель для сотрудников учреждения, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов для оказания услуги вне стационара;

- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;
- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;
- количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями.
- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);
- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;
- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства;
- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Требования к обеспечению мягким инвентарем:

– учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:

- устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования музеем;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях музея;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (далее - ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт музея;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы;
- журналы учета работы музея.

Требования к кадровому обеспечению

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности музея (музея-заповедника) (количество хранимых предметов, количество посетителей, многообразие услуг, количество структурных подразделений, филиалов) и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- - все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;
- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в музее; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на

телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;

- специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени отчества и должности.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

– текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

– последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

Министерство, в зависимости от формы контроля, проводит выездные и документарные проверки. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Независимая оценка качества предоставления услуг

Независимая оценка качества услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной

форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

Жалобу можно лично сдать Министерство (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи. Запись на личный прием к Министру культуры Республики Крым осуществляется по телефону: (3652) 544-485.

Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru .

Министр культуры Республики Крым (далее - Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.

Показателями качества государственной услуги являются:

- динамика числа посещений официального интернет-сайта музея по сравнению с предыдущим годом (процентов).

Формула для расчета показателей качества:

ПС (отч.) / ПС (предш.) х 100 - 100, где

ПС (отч.) - общее количество посещений официального сайта музея в отчетном году;

ПС (предш.) - общее количество посещений официального сайта музея в предшествующем отчетном году.

- доля экспонировавшихся в виртуальном режиме музейных предметов основного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда музея;

Формула для расчета показателей качества:
КЭвирт / ОФ х 100, где
КЭвирт - количество экспонируемых предметов основного фонда музея в виртуальном режиме в отчетном году;
ОФ - общее количество предметов основного фонда музея.

Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- наличие дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогиды, электронные киоски и каталоги и пр);
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 4
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РЕСТАВРАЦИИ И КОНСЕРВАЦИИ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ»

Раздел 1. ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Наименование государственной работы «Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций» (далее - государственная работа).

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений, предоставляющих государственную услугу (работу).

Министерство культуры Республики Крым (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658 http://mkult.rk.gov.ru e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных, услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную работу оказывают государственные музеи, находящиеся в ведении Министерства.

Формы выполнения государственной работы

Работа по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций представляет собой комплекс мероприятий, направленных на сохранение и восстановление музейных предметов и музейных коллекций в первозданном виде и выполняется в следующих формах:

- проведение мероприятий по превентивной консервации музейных предметов и музейных коллекций, а также культурных ценностей поступающих в музей;
- проведение реставрации музейных предметов и музейных коллекций путем выполнения реставрационных мероприятий штатными реставраторами, либо направления предметов в специализированные реставрационные центы;

- оснащение и модернизация собственных реставрационных мастерских, их укомплектование реактивами и расходными материалами, для проведения реставрационных мероприятий;
- внедрение новых технологий в проведение реставрационных исследований и реставрационных работ, проведение научных исследований в области реставрации.

Перечень форм выполнения государственной работы может быть расширен исполнителем в зависимости от производственной необходимости (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объему и качеству выполнения государственной работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
17) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
18) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
19) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
22) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
23) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
24) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
25) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;
26) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 № 522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
27) Постановление Государственного Совета от 26.03.2014 № 1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»

28) Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;
29) Постановление Совета министров Республики Крым от 22.12.2015 №809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 № 199».

Раздел 2. ОПИСАНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Государственная работа осуществляется в интересах общества и осуществляется на бесплатной основе.

Раздел 3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Описание государственной работы

Работа по осуществлению реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций может выполняться путем:

- Реставрации музейных предметов в реставрационных мастерских музея;
- Консервации музейных предметов штатными реставраторами музея;
- Реставрации музейных предметов и музейных коллекций на основании договора со специализированными реставрационными центрами или мастерскими;

Требования к объему и качеству выполнения работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Общие требования к выполнению работы

Выполнение государственной работы предусматривает:

- Проведение реставрационных мероприятий осуществляется на основе годового плана реставрационных работ. Все реставрационные и консервационные работы должны быть предварительно рассмотрены на заседании Реставрационного совета. На все предметы, подлежащие реставрации составляется реставрационное задание. Все этапы реставрационных мероприятий подлежат обязательной фотофиксации. По итогам проведенных работ составляется реставрационный паспорт на предмет, в котором отражаются сведения о художнике-реставраторе и руководителе работ; выписки из протоколов заседаний реставрационного совета, где сформулированы решения относительно характера и объёма консервационных и реставрационных процессов; описание состояния сохранности произведения в момент поступления в реставрационную мастерскую; описание всех консервационно-реставрационных процедур, которым подверглось произведение; фотофиксация каждого этапа консервационно-реставрационной обработки произведения; данные лабораторных исследований произведения: микологические и энтомологические повреждения; химический состав, данные

рентгенографических исследований, исследований в ультрафиолетовых и инфракрасных лучах (если были проведены специальные исследования); краткое описание состояния произведения по окончании его консервационно-реставрационной обработки; рекомендации по режиму хранения, условиям экспонирования и транспортировке произведения с учётом его технологических особенностей.

- Профилактические осмотры музейных коллекций, составление перечней предметов, требующих проведения реставрационных и консервационных мероприятий с указанием их первоочередности. Ведение документации об изменении состояния сохранности музейных предметов и музейных коллекций. Составление рекомендаций по хранению, экспонированию, упаковке и транспортировке музейных предметов в зависимости от материалов и техники изготовления. Подготовка заключений о состоянии сохранности предметов, принятых на рассмотрение ЭФЗК музея или предлагаемых к закупке. Подготовка заключений о возможности выдачи во временное пользование музейных предметов и их экспертизы, после возвращения с выставок за пределами музея.
- При наличии реставрационной мастерской проводятся мероприятия по совершенствованию технической базы, оснащения необходимым лабораторным и реставрационным оборудованием, оснащением для проведения технико-технологических и экспертных исследований музейных предметов, расходными материалами, реактивами. Реставрационные мастерские должны быть оборудованы в соответствии с требованиями безопасного проведения работ.
- При отсутствии реставраторов в штате музея – организация работы по привлечению специалистов-реставраторов для обследования музейных коллекций, составления проектов реставрационных заданий, заключению договоров с профильными специализированными реставрационными организациями.
- Безопасность музейных предметов в реставрационных мастерских обеспечивается средствами охранно-пожарной и охранно-тревожной сигнализации. Дополнительная безопасность музейных коллекций обеспечивается системами видеонаблюдения.

Выполнение работы может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется выполнение работы;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности музейных коллекций и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Порядок информирования населения о выполняемой государственной работе

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной работе:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой государственной работе;
- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность музея;
- контактная информация о руководстве музея с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- адрес официального интернет-сайта музея;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения, музея, выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;
- - информирование осуществляется:
- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на

бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении музея;
- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:
- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- - на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:
- наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- информация об изменениях в режиме работы;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:
- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;
- - 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;
- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:
- об услугах учреждения;

– контактная информация;
– о режиме работы учреждения;
– о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

– информирование по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

– информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение государственной работы, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением государственной работы. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

– о порядке выполнения государственной работы;
– об адресах интернет-сайта Министерства культуры Республики Крым; федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"; интернет-сайтов государственных музеев Республики Крым, принимающих участие в выполнении государственной работы;
– о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
– о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
– информация о выполнении работы должна отвечать требованиям полноты и достоверности;

- вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Требования к доступности предоставления услуг

Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Республики Крым;
- учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;
- один раз в неделю режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;
- выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 5 дней в неделю. Предоставление Интернет-услуги осуществляется в режиме круглосуточного доступа;
- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи 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.

Требования к зданию и прилегающей территории

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения государственной работы;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;

- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);
- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при выполнении государственной работы; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;
- учреждение, выполняющее государственную работу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям:

- размеры площадей музейных помещений должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736);
- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;
- при входе в музей устроено дежурное помещение охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений музея;

- по функциональному значению все помещения должны делиться на несколько зон: входная (зона приема посетителей), включающая помещения для заказа и оплаты услуг и наличием не менее 2-х мест для отдыха посетителей, гардероб для верхней одежды и камера хранения для крупногабаритных вещей посетителей, место для продажи сувенирной продукции;
- справочно-информационная с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии;
- экспозиционная (экспозиционные и выставочные залы);
- лекционная (лекционный зал, помещения для проведения культурно-образовательных мероприятий;
- хранительская (фондохранилища, реставрационные помещения);
- рабочая (рабочие комнаты для сотрудников, хозяйственно-подсобные, санитарно-гигиенические помещения);

Экспозиционные помещения и хранилища должны оборудованы системами теплоснабжения, электронными датчиками для контроля за температурным режимом, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима и удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены сигнализацией;

По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях.

Условия выполнения работы должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Безопасность работы должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

Требования к техническому оснащению.

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения государственной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество работы;

- комплекс материально-технического оснащения учреждения, необходимого для выполнения работы должен включать:
- музейное оборудование: фондовое оборудование в соответствии с требованиями нормативной документации по хранению музейных предметов и музейных коллекций, системы поддержания климат-контроля;
- реставрационное и лабораторное оборудование в соответствии с профилем проводимых реставрационных и консервационных работ (оборудование для проведения реставрации живописи, графики, книжных памятников, предметов декоративно-прикладного искусства, реставрации (консервации) изделий из металла, дерева, камня, археологических, естественно-научных коллекций, документов на бумажной основе);
- рабочее оборудование: мебель для сотрудников музея, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки музейных предметов, в том числе эвакуации особо ценных коллекций;
- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;
- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;
- современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности музея (музея-заповедника).

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в музеях, должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);
- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе;
- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации

на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для качественного выполнения работ требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;
- помещения музея должны быть оснащены телефонной связью.

Требования к обеспечению мягким инвентарем:
- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, выполняющее работу:
- устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- свидетельство о постановке на специальный учет по осуществлению операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в Крымской государственной инспекции пробирного надзора РГПП при Министерстве финансов Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования музеем;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях музея;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;

- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертная фондово-закупочная комиссия (далее - ЭФЗК), ученый совет, реставрационный совет (при наличии) совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт музея;
- инструкция по учету и хранению музейных ценностей в фондах музея;
- инструкция по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней в фондах музея;
- инструкция по ведению ключевого хозяйства;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы;
- журналы учета работы музея (журнал учета экскурсий, журнал учета бесплатных и льготных посетителей).

Требования к кадровому обеспечению

Требования к численности персонала, участвующего в выполнении работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности музея (музея-заповедника) (количество хранимых предметов, количество предметов, требующих реставрации, многообразие услуг, количество структурных подразделений, филиалов) и государственного задания ;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в

соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;
- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении работ:

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение работы, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

Раздел 4. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы, в том числе путем контроля за соблюдением режимов хранения, сохранности и безопасности музейных фондов и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или республиканского законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества работ.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, на основании Административного регламента по исполнению государственной функции контроля (надзора) за состоянием государственной части Музейного фонда Российской Федерации.

Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе

плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) граждан, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения работ.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

Жалобу можно лично сдать Министерство (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющего работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи. Запись на личный прием к Министру культуры Республики Крым осуществляется по телефону: (3652) 544-485.

Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru .

Министр культуры Республики Крым (далее по тексту - Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- -если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Наименование показателя качества выполнения государственной работы.
Показателями качества государственной работы являются:
- доля отреставрированных музейных предметов от общего количества музейных предметов, нуждающихся в реставрации (процентов).

Формулы для расчета показателей качества:
- - доля отреставрированных музейных предметов от общего количества музейных предметов, нуждающихся в реставрации (процентов).
- РМП / МПнужд х 100, где

РМП - общее количество отреставрированных музейных предметов в отчетном году.
МПнужд - общее количество музейных предметов, нуждающихся в реставрации.

Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:
- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доля музейных предметов от общего количества предметов музейного фонда, степень сохранности которых изменилась в связи с несоблюдением условий хранения;
- доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства Российской Федерации к хранению и безопасности предметов Музейного фонда;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 5
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «СОЗДАНИЕ ЭКСПОЗИЦИЙ (ВЫСТАВОК) МУЗЕЕВ, ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫЕЗДНЫХ ВЫСТАВОК» (В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ)

Раздел 1. ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (в стационарных условиях) (далее - государственная услуга.

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений, предоставляющих государственную услугу.

Министерство культуры Республики Крым (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658 http://mkult.rk.gov.ru e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную услугу оказывают государственные музеи и библиотеки, находящиеся в ведении Министерства.

Формы предоставления государственной услуги (работы)

Услуга по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (в стационарных условиях) может предоставляться в следующих основных формах:

- создание постоянных экспозиций и временных выставок, на выставочных площадях музейных и библиотечных учреждений из музейных коллекций государственных и негосударственных музеев, образований музейного типа, частных коллекций, произведений профессионального, аматорского, декоративно-прикладного искусства, изделий народных промыслов, книжно-иллюстративных выставок и пр. Экспонаты либо иные культурные ценности предоставляются для организации выставки их владельцем (собственником) на договорной основе;
- самостоятельного ознакомления потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;

- проведения экскурсионного обслуживания, научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях стационарных экспозиций и временных выставок;
- информационно-справочного и консультационного обслуживания потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном

каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
17) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
18) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
19) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
22) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
23) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
24) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
25) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;
26) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 № 522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
27) Постановление Государственного Совета от 26.03.2014 № 1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»
28) Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;

29) Постановление Совета министров Республики Крым от 22.12.2015 №809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 № 199».

Раздел 2. ОПИСАНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

Получатели услуг.

Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

Государственная услуга оказывается на бесплатной основе

Раздел 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Общие требования к предоставлению услуги

Предоставление государственной услуги в стационарных условиях предусматривает:

- Разработку и утверждение планов выставочной деятельности (Формирование научной концепции выставки, определение цели и содержания. Создание плана проведения выставки. Разработка художественного образа выставки).
- Подбор экспонатов, монтаж и демонтаж выставки (изготовление, установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов художественного оформления). Информационное сопровождение выставки должно предусматривать потребности особых категорий посетителей.
- Организация мероприятий в рамках выставки (Создание инсталляций, проведение церемоний открытия/ закрытия выставки, мастер-классов и т. д.)
- Информирование о выставке и/или экспозиции (Разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию о экспозиции и/ или выставке. Рекламно-информационное обеспечение показа экспозиции и/или выставки).
- Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (Прием посетителей. Осуществление экскурсионного обслуживания, проведения

культурно-массовых мероприятий. Обеспечение безопасности). Услуга должна отвечать требованиям комфортности.

Порядок предоставления государственной услуги:

Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, для ознакомления с экспозицией или выставкой, посещения мероприятий, проводимых на выставке.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги не предусмотрен.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

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

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

Порядок информирования населения об услугах

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

- учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;
- учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:
- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения учреждения, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- о дополнительных услугах, оказываемых потребителям;
- сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- адрес официального интернет-сайта учреждения;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм;

Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный интернет-сайт учреждения;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении учреждения;
- на информационных стендах в здании (помещении) учреждения Размещается следующая информация:
- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- информация об изменениях в режиме работы;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:

- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;
- 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;
- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

- информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя

способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

– информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

– о порядке предоставления государственной услуги;
– об адресах интернет-сайта Министерства культуры Республики Крым; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; интернет-сайтов государственных музеев Республики Крым, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
– о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
– о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
– информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
– вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и т.д.:

– на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
местонахождение и маршрут проезда к учреждению;

– режим работы учреждения, (изменения в режиме работы учреждения);
– фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Требования к доступности предоставления услуг

Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством;
- учреждение должно проинформировать потенциальных потребителей услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;
- один раз в неделю режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;
- предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
- предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день учреждения; даты, время и продолжительность проведения мероприятий устанавливается учреждением самостоятельно;
- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба (при наличии) для посетителей;
- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;
- график работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

– 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.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

– места предоставления государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

правом бесплатного посещения на постоянной основе экспозиций и выставок музейных учреждений Республики Крым (за исключением коммерческих выставок) пользуются:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- дети до 7 лет;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, являющиеся воспитанниками детских домов и школ-интернатов;
- инвалиды 1 и 2 группы;
- лицо**,** сопровождающее инвалида 1 и 2 группы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации и лица, приравненные к ним;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- бывшие узники концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Великой Отечественной войны;
- сотрудники музеев;
- руководители групп детей в возрасте от 7 до 14 лет – на 10 несовершеннолетних туристов, в возрасте от 14 до 18 лет – на 15 несовершеннолетних туристов;
- экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, прошедшие аттестацию в установленном Министерством курортов и туризма Республики Крым порядке, сопровождающему организованную группу туристов (экскурсантов);
- участники инфотуров для субъектов туристской индустрии Республики Крым, субъектов Российской Федерации, а также стран ближнего и дальнего зарубежья по предложению Министерства курортов и туризма Республики Крым и по согласованию с Министерством;

- члены официальных делегаций субъектов Российской Федерации и других стран, участники значимых международных и республиканских мероприятий по согласованию с Министерством.

Один раз в месяц в соответствии с графиком, установленным музейным учреждением Республики Крым, правом бесплатного посещения пользуются:

- лица, не достигшие восемнадцати лет;
- лица, обучающиеся по основным образовательным профессиональным программам;
- многодетные семьи (три и более ребенка до 18 лет).

Правом льготного посещения на постоянной основе пользуются следующие категории населения:

- дети;
- обучающиеся по программам среднего и высшего профессионального образования;
- пенсионеры.

Размер льготы определяется музейным учреждением самостоятельно.

Требования к зданию и прилегающей территории

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности,

безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;
- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;
- учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям:

- размеры площадей помещений учреждения должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736);
- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;
- при входе в здание устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений музея;
- по функциональному значению все помещения должны делиться на несколько зон: входная (зона приема посетителей), включающая помещения для заказа и оплаты услуг и наличием не менее 2-х мест для отдыха посетителей, гардероб для верхней одежды и камера хранения для

крупногабаритных вещей посетителей, место для продажи сувенирной продукции;

- справочно-информационная с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии;
- экспозиционная (экспозиционные и выставочные залы), в экспозиционных залах желательно оборудовать места для отдыха посетителей;
- лекционная (лекционный зал, помещения для проведения культурно-образовательных мероприятий;
- рабочая (рабочие комнаты для сотрудников, хозяйственно-подсобные, санитарно-гигенические помещения);

Экспозиционные помещения и хранилища должны оборудованы системами теплоснабжения, электронными датчиками для контроля за температурным режимом, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима и удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены сигнализацией;

По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Требования к техническому оснащению.

– учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;
– комплекс материально-технического оснащения учреждения должен включать:

- музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов, осветительное, мультимедийное оборудование, системы поддержания климат-контроля;
- рабочее оборудование: мебель для сотрудников музея, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки культурных ценностей для оказания услуги вне стационара;
- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;
- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;
- современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности учреждения.

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в музеях, должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности;

– специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);

- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;
- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;
- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Требования к обеспечению мягким инвентарем:

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:

- устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования музеем;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях музея;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;

- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (далее - ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт музея;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы;
- журналы учета работы музея (журнал учета экскурсий, журнал учета бесплатных и льготных посетителей).

Требования к кадровому обеспечению

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности учреждения (количество посетителей, многообразие услуг, количество структурных подразделений, филиалов) и государственного задания;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;
- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого

работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

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

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в учреждении; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.
- специалисты учреждения, непосредственно взаимодействующие с посетителями, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени отчества и должности.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение

лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

– последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Независимая оценка качества предоставления услуг

Независимая оценка качества услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

Жалобу можно лично сдать Министерство (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи. Запись на личный прием к Министру культуры Республики Крым осуществляется по телефону: (3652) 544-485.

Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru .

Министр культуры Республики Крым (далее - Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.

Показателями качества государственной услуги является динамика количества созданных выставок по сравнению с предыдущим годом (процентов).

Формула для расчета показателей качества;

КВ (отч.) / КВ (предш.) х 100 - 100, где

КВ (отч.) - общее количество выставок, созданных в отчетном году;

КВ (предш.) - общее количество выставок, созданных в предшествующем отчетном году.

Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- наличие дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогиды, электронные киоски и каталоги и пр);
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 6
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «СОЗДАНИЕ ЭКСПОЗИЦИЙ (ВЫСТАВОК) МУЗЕЕВ, ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫЕЗДНЫХ ВЫСТАВОК» (ВНЕ СТАЦИОНАРА)

Раздел 1. ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (вне стационара) (далее - государственная услуга.

Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений, предоставляющих государственную услугу.

Министерство культуры Республики Крым (далее - Министерство). Контактная информация Министерства: адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658 http://mkult.rk.gov.ru e-mail: minkult@rk.gov.ru .

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Государственную услугу оказывают государственные музеи и библиотеки, находящиеся в ведении Министерства.

Формы предоставления государственной услуги (работы)

Услуга по созданию экспозиций (выставок) музеев, организации выездных выставок (вне стационара) может предоставляться в следующих основных формах:

- создание экспозиций и временных выставок, организация выездных (передвижных) выставок, в том числе выставок, приуроченных к проведению культурно-массовых мероприятий осуществляется музейными и библиотечными учреждениями на материалах из музейных коллекций государственных и негосударственных музеев, образований музейного типа, частных коллекций, произведений профессионального, аматорского, декоративно-прикладного искусства, изделий народных промыслов, книжно-иллюстративных выставок и пр. Экспонаты либо иные культурные ценности предоставляются для организации выставки их владельцем (собственником) на договорной основе;

- самостоятельного ознакомления потребителей услуги с постоянными экспозициями и временными выставками;
- проведения экскурсионного обслуживания, научно-образовательных и культурно-массовых мероприятий для потребителей услуг в условиях временных выставок;
- информационно-справочного и консультационного обслуживания потребителей услуги.

Перечень форм предоставления услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги (выполнения работы):

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

3) Основы законодательства о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

5) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14) Федеральный закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;
17) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
18) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;
19) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 №1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
22) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
23) Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
24) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
25) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в зоопарках, фильмофондах, музеях и других организациях музейного типа»;
26) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 № 522-у «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
27) Постановление Государственного Совета от 26.03.2014 № 1841-6/14 «О мероприятиях, направленных на сохранение культурных ценностей»

28) Постановление Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»;
29) Постановление Совета министров Республики Крым от 22.12.2015 №809 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 № 199».

Раздел 2. ОПИСАНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ

Получатели услуг.

Потребителями услуги, оказываемой исполнителем, могут быть юридические и физические лица (услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, иных обстоятельств).

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.

Государственная услуга оказывается на бесплатной основе

Раздел 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Общие требования к предоставлению услуги

Предоставление государственной услуги в стационарных условиях предусматривает:

- Разработку и утверждение планов выставочной деятельности (Формирование научной концепции выставки, определение цели и содержания. Создание плана проведения выставки. Разработка художественного образа выставки).
- Предварительный отбор экспонатов, заключение договорных отношений с владельцем (собственником) культурных ценностей, организация транспортировки выставки, либо приспособление транспортного средства для организации передвижной выставки;
- Монтаж и демонтаж выставки (изготовление, установка экспозиционного оборудования, оформление и монтаж экспонатов, изготовление элементов художественного оформления). Информационное сопровождение выставки должно предусматривать потребности особых категорий посетителей.
- Организация мероприятий в рамках выставки (Создание инсталляций, проведение церемоний открытия/закрытия выставки, мастер-классов и т. д.)
- Информирование о выставке и/или экспозиции (Разработка печатных, аудио, видео и прочих материалов, раскрывающих информацию

о экспозиции и/ или выставке. Рекламно-информационное обеспечение показа экспозиции и/или выставки).

– Обеспечение доступа граждан к культурным ценностям (Прием посетителей. Осуществление экскурсионного обслуживания, проведения культурно-массовых мероприятий. Обеспечение безопасности). Услуга должна отвечать требованиям комфортности.

Порядок предоставления государственной услуги:

Для получения государственной услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, (либо для передвижных выставок – по месту предоставления услуги) для ознакомления с выставкой, посещения мероприятий, проводимых на выставке.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения услуги не предусмотрен.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

– нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
– обращение потребителя за получением услуги в дни и часы, в которые услуга не предоставляется.

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

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

– внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;
– создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
– внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги.

Ограничения доступа к услугам и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.

Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

Порядок информирования населения об услугах

Требования к составу, способу и периодичности размещения информации о государственной услуге:

– учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора;
– учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

сведения о графике работы учреждения;

правила посещения учреждения, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

– утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления;

афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;

– о дополнительных услугах, оказываемых потребителям;
– сведения об учредителе с указанием фамилии, имени, отчества, должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
– контактная информация о руководстве учреждения с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
– адрес официального интернет-сайта учреждения;
– сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).
– учреждение размещает на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом помещении, предназначенном для показа, схему расположения помещений (поэтажный план), схему размещения объектов показа на территории учреждения; вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде; правила посещения выставочного зала и схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

Информирование потребителей услуги осуществляется:

– через официальный интернет-сайт учреждения;
– посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
– через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);
– посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);
– на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
– по телефону в виде устного ответа, на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
– посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении учреждения;
– на информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- о проводимых выставках, мероприятиях;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
- на вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:
- наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- информация об изменениях в режиме работы;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о:
- о проводимых выставках, мероприятиях и т.д.;
- 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;
- на основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней;

– информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут;

– информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, осуществляется при личном посещении учреждения.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (выполнением работы). Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

– о порядке предоставления государственной услуги;
– об адресах интернет-сайта Министерства культуры Республики Крым; федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"; интернет-сайтов государственных музеев Республики Крым, принимающих участие в предоставлении государственной услуги;
– о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
– о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;
– информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности;
– вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде.

Иные услуги, например, размещение информации в сети Интернет, в печатных средствах массовой информации, в справочниках, буклетах и т.д.:

– на интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:
полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
– местонахождение и маршрут проезда к учреждению;

- режим работы учреждения, (изменения в режиме работы учреждения);
- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных, и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru/);
- стандарт качества предоставления государственной услуги;
- перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);
- информация о проводимых выставках, мероприятиях;
- on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Требования к доступности предоставления услуг

Требования к режиму работы учреждения:

- режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством;
- учреждение должно проинформировать потенциальных потребителей услуги об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений;
- один раз в неделю режим работы учреждения не должен полностью совпадать с часами рабочего дня основной части населения не менее чем на 1 час;
- предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю;
- предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой рабочий день учреждения; даты, время и продолжительность проведения мероприятий устанавливается учреждением самостоятельно;
- в течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа касс и гардероба (при наличии) для посетителей;
- один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются;
- график работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей;

– 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.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги:

– места предоставления государственной услуги должны располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Требования к доступности государственной услуги для особых категорий граждан (инвалиды, пенсионеры и иные категории граждан):

правом бесплатного посещения на постоянной основе экспозиций и выставок музейных учреждений Республики Крым (за исключением коммерческих выставок) пользуются:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- дети до 7 лет;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, являющиеся воспитанниками детских домов и школ-интернатов;
- инвалиды 1 и 2 группы;
- лицо**,** сопровождающее инвалида 1 и 2 группы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации и лица, приравненные к ним;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- бывшие узники концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Великой Отечественной войны;
- сотрудники музеев;
- руководители групп детей в возрасте от 7 до 14 лет – на 10 несовершеннолетних туристов, в возрасте от 14 до 18 лет – на 15 несовершеннолетних туристов;
- экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, прошедшие аттестацию в установленном Министерством курортов и туризма Республики Крым порядке, сопровождающему организованную группу туристов (экскурсантов);
- участники инфотуров для субъектов туристской индустрии Республики Крым, субъектов Российской Федерации, а также стран ближнего и дальнего зарубежья по предложению Министерства курортов и туризма Республики Крым и по согласованию с Министерством;

- члены официальных делегаций субъектов Российской Федерации и других стран, участники значимых международных и республиканских мероприятий по согласованию с Министерством.

Один раз в месяц в соответствии с графиком, установленным музейным учреждением Республики Крым, правом бесплатного посещения пользуются:

- лица, не достигшие восемнадцати лет;
- лица, обучающиеся по основным образовательным профессиональным программам;
- многодетные семьи (три и более ребенка до 18 лет).

Правом льготного посещения на постоянной основе пользуются следующие категории населения:

- дети;
- обучающиеся по программам среднего и высшего профессионального образования;
- пенсионеры.

Размер льготы определяется музейным учреждением самостоятельно.

Требования к зданию и прилегающей территории

- учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для предоставления государственной услуги;
- прилегающая к входу территория должна быть благоустроена (в том числе оборудована местами для отдыха посетителей и ожидания предоставления услуги) и озеленена, содержаться в порядке; иметь освещение, в зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда;
- прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов;
- содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм;
- здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации;
- здание должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, тревожной кнопкой, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения;
- здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно

влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами);

- здание должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы;
- площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги; площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;
- учреждение, оказывающее государственную услугу должно осуществлять регулярную уборку внутри зданий и на прилегающей территории; используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

Требования к помещениям:

- размеры площадей помещений учреждения должны определяться в зависимости от количества и характера коллекций, с учетом существующих нормативов: СНиП 2.08.02-89 «Общественные здания и сооружения», СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений», Правил устройства электроустановок (ПУЭ), Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.94 № 736);
- помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения; помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания;
- при входе в здание устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений музея;
- по функциональному значению все помещения должны делиться на несколько зон: входная (зона приема посетителей), включающая помещения для заказа и оплаты услуг и наличием не менее 2-х мест для отдыха посетителей, гардероб для верхней одежды и камера хранения для крупногабаритных вещей посетителей, место для продажи сувенирной продукции;

- справочно-информационная с учетом места для ожидания посетителями начала экскурсии;
- экспозиционная (экспозиционные и выставочные залы), в экспозиционных залах желательно оборудовать места для отдыха посетителей;
- лекционная (лекционный зал, помещения для проведения культурно-образовательных мероприятий;
- рабочая (рабочие комнаты для сотрудников, хозяйственно-подсобные, санитарно-гигиенические помещения);

Экспозиционные помещения и хранилища должны оборудованы системами теплоснабжения, электронными датчиками для контроля за температурным режимом, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима и удовлетворять требованиям максимальной противопожарной безопасности, иметь запасные выходы и соответствующее противопожарное оборудование. Все музейные помещения должны быть оснащены сигнализацией;

По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания в зависимости от назначения услуги, включая удобство места, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в музеях.

Эстетичность услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:
- соответствием оформления помещений их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
- гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения.

Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.

Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Требования к техническому оснащению.

- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе предоставления государственной услуги, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество оказываемой услуги;
- комплекс материально-технического оснащения учреждения должен включать:

- музейное оборудование: экспозиционно-выставочное оборудование, обеспечивающее сохранность музейных предметов, осветительное, мультимедийное оборудование, системы поддержания климат-контроля;
- рабочее оборудование: мебель для сотрудников музея, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки культурных ценностей для оказания услуги вне стационара;
- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации, информационные киоски;
- средства копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;
- современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности учреждения.

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в музеях должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников, комфортное восприятие информации потребителями. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в музеях, должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности;

- специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться; неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту);
- состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге;
- оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации

на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя;
- на оборудование импортного производства, применяемое при предоставлении государственной услуги, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке;
- оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке;
- в учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи посетителям; медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;
- технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства; для оказания качественных услуг требуется постоянное обновление компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций;
- помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

При организации передвижной выставки, смонтированной в транспортном средстве, должны обеспечиваться требования сохранности и безопасности культурных ценностей, их надежное размещение и закрепление, предотвращающее возможность утраты или разрушения в результате воздействия различных факторов.

Требования к обеспечению мягким инвентарем:
- учреждение должно иметь в своем распоряжении специальный мягкий инвентарь, используемый в процессе предоставления государственной услуги, отвечающий требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающий надлежащее качество оказываемой услуги.

Требования к нормативному обеспечению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу:
- устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования музеем;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях музея;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;

- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (далее - ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт музея;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения, указания руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы;
- журналы учета работы музея (журнал учета экскурсий, журнал учета бесплатных и льготных посетителей).

Требования к кадровому обеспечению

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности учреждения (количество посетителей, многообразие услуг, количество структурных подразделений, филиалов) и государственного задания ;
- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в музеях, а также выделяемых бюджетных средств;
- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.
- Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:
- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;
- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;
- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении услуг:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуется кодексом профессиональной этики. Работники должны придерживаться аккуратности, чистоты и опрятности внешнего вида;
- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему оказание услуги, предъявляются следующие требования: поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания потребителей в учреждении; в основу взаимоотношений с потребителями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач; никогда не принимать благ или подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам;
- специалисты учреждения, непосредственно взаимодействующие с посетителями, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени отчества и должности.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством

проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (выполнения работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;
- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

– текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;
– последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Независимая оценка качества предоставления услуг

Независимая оценка качества услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя услуг о качестве оказанных услуг на своем официальном сайте в сети Интернет.

Порядок рассмотрения претензий получателя услуг.

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

При досудебном обжаловании действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у руководителя Министерства.

Жалобу можно лично сдать Министерство (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу), должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи. Запись на личный прием к Министру культуры Республики Крым осуществляется по телефону: (3652) 544-485.

Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru .

Министр культуры Республики Крым (далее - Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Требования к механизмам сбора и учета мнения потребителей услуг:

Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование показателя качества предоставления государственной услуги.

Показателями качества государственной услуги является динамика количества созданных выездных (передвижных) выставок по сравнению с предыдущим годом (процентов).

Формула для расчета показателей качества;

КВВ (отч.) / КВВ (предш.) х 100 - 100, где

КВВ (отч.) - общее количество выездных (передвижных) выставок, созданных в отчетном году;

КВВ (предш.) - общее количество выездных (передвижных) выставок, созданных в предшествующем отчетном году.

Иные показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- наличие дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогиды, электронные киоски и каталоги и пр);
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 7
к приказу Министерства культуры
Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ УСЛУГ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы «Предоставление консультационных и методических услуг» (далее – государственная работа).

Настоящий стандарт устанавливает минимальный набор требований к организации и ведению консультационной и методической деятельности, ее направлениям, качеству и форме осуществления. Обеспечивает единство понимания сущности и содержания консультационной и методической деятельности общедоступных библиотек Республики Крым.

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658, http://mkult.rk.gov.ru,e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственной работы в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Перечень учреждений, выполняющих государственную работу:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;

2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»;

3) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»;

4) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»; (далее – учреждения).

4. Термины и определения

4.1. Библиотечное дело – отрасль информационной, культурной и образовательной деятельности, представляющая совокупность действий

органов государственной власти, местного самоуправления, библиотек, предприятий, учреждений, организаций и граждан по созданию и развитию сети библиотек, формированию и обработке их фондов, организации библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек, подготовке кадров работников библиотек, научному и методическому обеспечению развития библиотек, информатизации библиотек.

4.2. Библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

4.3. Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

4.4. Библиотечная услуга – общественно-полезное действие, обеспечивающее доступ к документам и информации, в том числе электронным библиотечно-информационным ресурсам – сетевым и находящимся в цифровом виде. Различают культурно-просветительские, образовательные, библиографические, документные и другие библиотечные услуги.

4.5. Пользователь услуг библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

4.6. Работа в библиотеке (в рамках государственного и/или муниципального задания) – разновидность библиотечно-информационной и культурно-просветительской деятельности библиотеки, направленная на развитие общества в целом. К работам в библиотеке относятся культурно-просветительские мероприятия и мероприятия, направленные на повышение информационной культуры пользователей, обучение библиотекарями пользователей навыкам электронного библиотечно-информационного самообслуживания, в том числе для использования сетевых (локальных и удаленных) ресурсов библиотеки.

4.7. Методическая работа – вид библиотечной деятельности, направленная на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использования результатов научных исследований в целях развития библиотечного дела.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

3) «Основы законодательства о культуре» от 09 октября 1992 года №3612-1;

4) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;

7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах

организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 24 июля 1998 года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

10) Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

11) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

12) Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

13) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 №1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

14) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

15) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 г. №326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

16) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

17) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;

18) «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2008, Российская библиотечная ассоциация);

19) «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки» (2014);

20) ГОСТ 7.0-99.Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

21) Комплекс действующих международных и национальных стандартов серии 9000 под общим названием «Системы менеджмента качества», а также СИБИД;

22) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года №199-ЗРК-2015;

23) Уставы республиканских государственных библиотек;

24) Правила пользования республиканских государственных библиотек;

25) иные действующие нормативные правовые акты Российской

Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1.ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.1. Описание государственной работы

Государственная работа по предоставлению консультационных и методических услуг предоставляется в следующих формах:

- проведение методических мероприятий (консультаций, открытых уроков, мастер-классов, семинаров, лекций, докладов); (далее – методических мероприятий);

-подготовка методических материалов;

- подготовка экспертных оценок и (или) заключений.

Государственная работа по предоставлению консультационных и методических услуг предусматривает следующие направления:

1.1.1. Аналитическая деятельность:

-изучение существующей российской и зарубежной библиотечной теории и практики с целью выявления современных тенденций развития библиотек и определения перспективных направлений деятельности;

- организация процессов планирования и отчетности;

- сбор, обработка, анализ и предоставление государственной статистической отчетности по форме 6-НК;

- осуществление мониторинга библиотечной деятельности;

- осуществление выездов и посещений библиотек с целью экспертно-диагностической оценки состояния их деятельности и уровня библиотечно-информационного обслуживания (экспертиза, экспертная оценка деятельности, аудит);

- подготовка аналитических материалов и презентаций, отражающих современное состояние деятельности общедоступных библиотек.

1.1.2.Организация и проведение исследований, участие в исследованиях маркетинговых, социологических и др. в области библиотечного дела на различных уровнях: федеральном, региональном, городском, районном, внутрибиблиотечном.

1.1.3.Разработка документов и предоставление итогов научных и прикладных исследований:

- участие в разработке региональной законодательной, нормативно-регламентирующей документации; стратегии развития библиотечной отрасли;

- разработка нормативно-регламентирующей документации библиотек;

- рецензирование научных, методических, информационных материалов;

- подготовка методических пособий, рекомендаций, учетных форм, таблиц, образцов и др.;

- организация и проведение научно-практических конференций, круглых столов, семинаров и т.д.

1.1.4. Повышение квалификации, непрерывное профессиональное образование сотрудников библиотек:

- организация системы повышения квалификации библиотечных специалистов: разработка методических материалов, программ; определение состава слушателей; организация и проведение образовательных мероприятий, оказание консультационной помощи по вопросам повышения квалификации;

- организация и информационно-методическое обеспечение конкурсов профессионального мастерства;

- методическое сопровождение аттестации библиотечных работников.

1.1.5. Оказание методической помощи:

- консультирование библиотечных специалистов Республики Крым;

- посещение библиотек с целью оказания методической помощи на местах;

- подготовка и распространение методических рекомендаций по различным направлениям библиотечной деятельности среди общедоступных библиотек.

1.1.6. Инновационная деятельность:

- выявление, изучение, анализ и распространение библиотечных инноваций из отечественного и зарубежного опыта;

- методическое сопровождение внедрения инноваций в деятельность общедоступных библиотек Республики Крым;

- обобщение инновационного опыта библиотек Республики Крым и распространение его среди библиотек других регионов, других систем и ведомств.

1.1.7. Участие в формировании положительного имиджа библиотек Республики Крым:

- развитие рекламной деятельности: взаимодействие со СМИ, Интернет-сообществами; представительство в Интернет;

- участие в разработке и продвижении: PR-технологий, фирменного стиля библиотеки, информационно-рекламной продукции, культурно-просветительских проектов.

1.1.8. Координация методической деятельности:

- координация деятельности общедоступных библиотек республики и библиотек других систем и ведомств;

- взаимодействие со всеми заинтересованными лицами/организациями и учреждениями с целью повышения эффективности информационно-библиотечного обслуживания;

- организация и проведение организационно-методических мероприятий: совещаний, советов, оргкомитетов, экспертных групп, и др.;

- организация работы и участие в проведении Объединенного научно-методического совета республиканских библиотек Республики Крым, Межведомственного совета республиканских и научных библиотек, Школы кураторов публичных библиотек Республики Крым.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Предельные цены на оплату государственной работы учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Перечень форм выполнения государственной работы может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

2.2. Требования к процессу и (или) результату выполнения государственной работы

2.2.1. Выполнение государственной работы в форме проведения методических мероприятий:

1) методические мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети Интернет;

2) проведение методических мероприятий осуществляется по плану, утвержденному учреждением;

3) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 5 дней до проведения;

4) мероприятие должно начинаться не позднее 15 минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

5) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

6) перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

7) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

8)общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 4,5 часов;

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

10) объявленное методическое мероприятие должно быть проведено независимо
от количества присутствующих участников.

2.2.2. Выполнение государственной работы в форме подготовки методических материалов:

1) срок подготовки методических материалов должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием работы;

2) потребителю могут быть предложены ранее подготовленные методические материалы с учетом их актуальности и интереса потребителя;

3) методические материалы могут быть представлены в бумажном и (или) электронном виде, состоять из текстовых материалов, видео - и аудиоматериалов, иллюстративных материалов.

2.2.3. Выполнение государственной работы в форме подготовки экспертных оценок и (или) заключений:

- срок подготовки экспертных оценок и (или) заключений должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием работы;

- для подготовки экспертных оценок и (или) заключений учреждение может привлекать сторонних специалистов и (или) экспертов в соответствующей сфере;

- заверенные подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения экспертные оценки и (или) заключения предоставляются потребителю в бумажном виде на бланке учреждения;

- учреждение вправе хранить копии выданных экспертных оценок и (или) заключений.

2.3. Результатом выполнения государственной работы является посещение потребителем методического мероприятия, получение методических материалов, экспертной оценки и (или) заключения.

2.4. Требования к объему и качеству выполняемой государственной работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.5. Потребителями государственной работы являются:

- органы законодательной и исполнительной власти;

- общедоступные библиотеки Республики Крым;

- высшие и средние профильные учебные заведения, учреждения дополнительного образования, осуществляющие подготовку и переподготовку специалистов в области культуры;

- общественные библиотечные организации/ассоциации;

- персонал библиотек;

- пользователи.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

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

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения работы, в случаях установленных законодательством.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГООБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

4.1. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

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

4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

4.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения государственной работы в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени выполнения государственной работы учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения государственной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения государственной работы. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

4.8. Для выполнения качественной государственной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

5.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

5.6. 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.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

6.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством

специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги, заниматься самообразованием.

6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении государственной работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;

-к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему выполнение государственной работы, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими государственной работы.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7.1. Потребители государственной работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о библиотеке, режиме ее работы и выполняемой работе.

7.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

7.3. Сведения о выполняемой государственной работе носит открытый общедоступный характер и предоставляется всем заинтересованным лицам.

Информирование потребителей о библиотеке, выполняющей государственную работу.

7.4. Библиотека обязана довести до сведения потребителей государственной работы наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

7.5. Библиотека должна обеспечить потребителей работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества выполненной работы. Указанная информация размещается на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в помещениях библиотеки.

7.6. Информирование потребителей о государственной работе

7.6.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемой государственной работе. Способы информирования потребителей государственной работы определяются библиотекой самостоятельно. Официальный сайт библиотеки должен содержать раздел, освещающий методическую деятельность библиотеки.

7.6.2. Оповещение (анонс) потребителей о плановых методических мероприятиях осуществляется на информационных стендах библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, сайте библиотеки), в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.

7.7. Требования к режиму работы библиотеки

7.7.1. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Министерства культуры Республики Крым.

7.7.2. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

7.7.3. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством

Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

7.8. Время выполнения государственной работы

7.8.1. Выполнение государственной работы может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы библиотеки. Даты и время проведения мероприятий устанавливается библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Учредителем.

Обучающие мероприятия, семинарские занятия должны быть разделены на части, длительность каждой из которых – не более 2 часов. При этом предусматривается перерыв не менее 10 минут.

Глава 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1. Библиотека должна обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих ее деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение о методической работе;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления государственной услуги;
- стандарт качества государственной работы;
- паспорт государственной услуги.
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

1.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных

нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

1.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

1.3.Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

1.4.Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию государственной услуги (работы), принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

1.5. В целях улучшения, качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной работы для изучения удовлетворенности качеством выполненной работы.

1.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

1.7.Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

1.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

1.9.Министерство осуществляет внешний контроль в следующих

формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

1.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

1.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство культуры Республики Крым проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

1.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

2. Независимая оценка качества выполнения государственной работы

2.1. Независимая оценка качества выполнения работы осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве культуры

Республики Крым.

2.2. Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя работы о качестве выполнения работы на своем официальном сайте в сети Интернет.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.Мнения потребителей государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

1.1. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения работы.

2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

2.1.1. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.1.2. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра культуры Республики Крым.

2.1.3.Жалобу в Министерство можно подать лично (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

2.1.4. В письменной жалобе получателя государственной работы должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу,

должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием)
и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющего работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

3.1.Записаться на личный прием к Министру культуры Республики Крым можно по телефонам: (3652) 544-485.

3.2.Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru.

4.Министр культуры Республики Крым (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

5.1. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его

фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Показателями и критериями качества государственной работы являются:

Направления деятельности	*Показатели*	*Индикаторы*
Аналитическая деятельность	Обобщающий отчет о деятельности библиотеки/библиотек	Публичный отчет 1 раз в год, в т.ч. в печатном виде
	Выезды с целью экспертно-диагностической оценки состояния деятельности и уровня библиотечно-информационного обслуживания	Не менее 2 в год
Организация и проведение исследований, участие в исследованиях в области библиотечного дела на различных уровнях	Исследование	Не менее 1 в год
Разработка документов и предоставление итогов исследований	Методическое пособие, рекомендации	Не менее 4 в год
	Проведение конференций, круглых столов	Не менее 2 в год
	Участие с докладами в конференциях, круглых столах, организованных другими библиотеками, организациями	Да/Нет
Повышение квалификации, непрерывное профессиональное образование сотрудников библиотек	Наличие программ повышения квалификации не меньше чем на год	Выполнение их не менее, чем на 80%
	Охват сотрудников библиотеки	Не менее 10% повысивших квалификацию от общего количества сотрудников

	Среднее количество участников методического мероприятия	не менее 20 человек
Оказание методической помощи общедоступным библиотекам	Полнота удовлетворения запросов	Отсутствие отрицательных отзывов и жалоб
	Подготовка письменной консультации, рекомендации, методического письма	Не более 20 дней (140 час.)
	Подготовка устной индивидуальной консультации	Не более 4 дней (30 час.)
	Выезды с целью оказания методической помощи	Не менее 3 выездов в год Не менее 2 обследованных библиотек за один выезд
Инновационная деятельность	Наличие программ и проектов, направленных на развитие библиотечной деятельности	Не менее 2 программ или проектов в год
Участие в создании положительного имиджа библиотеки	Наличие собственных культурно-просветительских проектов	Не менее 1 в год
	Участие в общегородских программах и проектах	Да/Нет
	Количество публикаций в различных изданиях, в т.ч. ресурсах Интернет	Не менее 1 в год

2. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной работы библиотеки независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества работы, поступившие от

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей работы;
- группы потребителей работы (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Приложение № 8
к приказу Министерства культуры
Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТКАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ФОРМИРОВАНИЕ, УЧЕТ, ИЗУЧЕНИЕ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО СОХРАНЕНИЯИ БЕЗОПАСНОСТИ ФОНДОВ БИБЛИОТЕК, ВКЛЮЧАЯ ОЦИФРОВКУ ФОНДОВ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее – государственная работа).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку, а также основные положения, определяющие качество выполнения государственной работы.

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений:Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13.тел./факс: (3652) 544-327, тел.:(3652) 544-658,http://mkult.rk.gov.ru, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственной работы в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Перечень учреждений, выполняющих государственную работу:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;

2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»;

3) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»;

4) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» (далее – учреждения).

4. Термины и определения

4.1. Авторское право – раздел гражданского права, регулирующий отношения, связанные с созданием и использованием (издание, исполнение, показ и т. д.) произведений науки, литературы и искусства, независимо от достоинств и назначения произведения, а также способа его выражения.

4.2. Безвозмездная передача документов, дар – бесплатная передача документов библиотеке, информационному центру отдельным лицом, группой лиц, учреждением или другой библиотекой, информационным центром в соответствии с определенными условиями.

4.3. Безопасность библиотечного фонда – совокупность правовых, инженерно-технических, организационных и специальных мер, предотвращающих утрату документов вследствие их порчи и хищения, фактов вандализма, аварий техногенного характера, стихийных бедствий, иных опасных обстоятельств и действий.

4.4. Выявление документов – поиск документов, необходимых библиотеке, информационному центру, осуществляемый по перспективным, текущим и ретроспективным библиографическим указателям в торгующих организациях или у частных лиц.

4.5. Индексация электронного документа – присвоение электронной копии документа универсального имени URN (UniformResourceName),предназначенного для идентификации электронного объекта вне зависимости от его перемещений.

4.6. Комплектование фонда – совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки, информационного центра.

4.7. Отбор документов – определение соответствия документов профилю комплектования и целесообразности их приобретения для фонда или хранения уже имеющихся документов в фонде.

Примечание: отбор может быть первичным и вторичным. Первичный отбор осуществляется в процессе комплектования, вторичный – в процессе рекомплектования.

4.8. Оцифровка – измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму.

4.9. Пополнение фонда – процесс ввода документов в фонд после проверки на соответствие заказу, проверки на дефектность, учета и обработки.

4.10. Приобретение документов (небезвозмездиое) – получение документов путем покупки или обмена.

4.11. Сайт (веб-сайт) – информационный массив (коллекция документов и/или данных), организованный в виде логически связанной структуры, которая имеет уникальный адрес и воспринимается пользователем как единое целое.

4.12. Система учета документов библиотечного фонда – система, служащая основой для государственного статистического учета, отчетности библиотек, планирования их деятельности, является средством контроля за

сохранностью фонда. Основные требования к системе: обеспечение полноты и достоверности учетной информации, организации документированного оформления каждого поступления в фонд и выбытия из него, соблюдение требований к совместимости и надежности данных в условиях применения традиционных ручных и автоматизированных технологий учета. Важным требованием является соответствие показателей библиотечного фонда показателям библиотечной статистики.

4.13. Сканирование – процесс перевода в цифровую форму (сканирование) включает в себя формирование электронных копий документов (книг, раритетов, архивных дел, микрофильмов и микрофиш) в формате JPEG или TIFF в постраничном представлении со сквозной нумерацией файлов-имиджей страниц. Электронная копия документа предоставляется вместе с его библиографическим описанием.

4.14. Сохранность фонда – обеспечение целостности и нормативного физического состояния документов, хранящихся в фонде, достигается путем совокупности правовых, инженерно-технических, инженерных и специальных мер. В их числе следующие мероприятия: соблюдение режимов хранения (микроклиматического, светового, экологического, биологического), консервация и реставрация документов, а также и меры социальной, экономической, финансовой, юридической, технологической, технической и других видов защиты библиотечного фонда.Обеспечивается также мероприятиями общегосударственного масштаба (создание депозитариев и репозитариев, страховой фонд, специальными программами по сохранению фондов).

4.15. Удаленный доступ – доступ к электронным базам (ЭБ) с удаленного терминала через каналы и средства связи.

4.16. Фонд – упорядоченная совокупность документов, соответствующая задачам и профилю библиотеки, информационного центра и предназначенная для использования и хранения.

4.17. Формирование фонда – совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами.

4.18. Фонд сетевых электронных документов удаленного доступа – совокупность документов, получаемых библиотекой из внешних источников, размещенных на удаленных технических средствах и предоставляемых во временное пользование на условиях соглашений с поставщиками информации.

4.19. Фонд электронных копий документов – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов, снабженных средствами навигации и поиска.

4.20. Электронный документ – документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники (ГОСТ 7.83-2001). Электронный документ может включать текстовую, графическую, аудио- или видеоинформацию, иметь линейную или нелинейную структуру.

4.21. Электронная коллекция – совокупность электронных документов, организованных (сформированных) по формату или содержательному, видовому, территориальному, целевому признаку или их совокупности, обладающих однотипными формальными признаками.

4.22. Электронное издание – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3) Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 года № 145-ФЗ;

4) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;

6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

10) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

11) Федеральный закон от 09 июля 1993 года №5351-1 «Об авторском праве и смежных правах»;

12) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»

13) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

14) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

15) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

17) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

18) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

19) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

20) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

21) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

22) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

23) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «Социальные нормативы и нормы»;

24) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997№ 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

25) ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;

26) ГОСТ 7.76-96. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;

27) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения;

28) ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика;

29)ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

30) ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;

31) ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

32) ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

33)ГОСТ 7.87-2003. Книжные памятники. Общие требования;

34)ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

35) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

36) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

37) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

38) Приказ Министерства культуры Российской Федерации

от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

39) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

40) Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

41) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

42) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

43) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года №199-ЗРК-2015;

44) Уставы республиканских государственных библиотек;

45) Правила пользования республиканских государственных библиотек;

46) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.1. Государственная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, изучения, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов, в установленном порядке деятельности, а также обеспечения физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку.

1.2. Выполнение государственной работы предусматривает:

1) формирование и учет фонда библиотеки;

2) организацию фонда библиотеки;

3) обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (обеспечение сохранности документов методом консервации, изготовление страховых копий документов);

4) выявление документов, подлежащих оцифровке из фондов библиотеки;

5) оцифровку документов;

Оцифровка (сканирование) документов на традиционных носителях из фондов библиотеки и создание коллекций электронных документов обусловлены задачей перехода библиотек на

- предоставление государственных услуг в электронном виде, а именно: доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких и ценных изданий, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, электронному каталогу.

6) оформление паспорта;

7) организацию хранения, рационального размещения фонда электронных изданий для обеспечения его сохранности;

8) обеспечение сохранности фонда путем контроля за температурно-влажностным режимом хранения, организации санитарно-гигиенических мероприятий;

9) защитуэлектронных копий документов.

1.3. Требования к составу библиотечного фонда, его полноте и обновляемости:

- Библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-видео документы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе, сетевые, аудио-книги, издания шрифтом Брайля и др.).

- Документный фонд библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

- Основными критериями качественной оценки фонда являются: разумный объем, информативность (соответствие потребностям населения), постоянная обновляемость.

- Центральная библиотека Республики Крым должна получать обязательный экземпляр документов РеспубликиКрым.

- В библиотечном фонде должны быть представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности Республики Крым.

- Для обеспечения доступа населения к правовой информации в библиотеке должна быть установлена как минимум одна информационно-правовая система.

- Фонд видео-документов формируется фильмами познавательной тематики, экранизациями произведений отечественной и зарубежной классики, лучшими отечественными и зарубежными фильмами, мультфильмами, театральными постановками.

- Фонд аудио-документов формируется записями классической отечественной и зарубежной музыки, популярными джазовыми композициями, записями популярных современных исполнителей.

- Фонд электронных документов Библиотеки формируется только лицензионными изданиями. Содержательный состав фонда электронных изданий должен включать издания по истории России, истории религий, отечественному и зарубежному искусству, обучающие программы по предметам школьной программы, иностранным языкам, компьютерным технологиям, познавательные издания для детей и юношества, а также художественные произведения отечественных и зарубежных авторов.

- В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного собственными ресурсами, библиотека может осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

- Информация о поступающих в фонды библиотеки документах, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в справочно-поисковом аппарате библиотеки.

- Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, пользователь, по предварительному заказу, может получить посредством межбиблиотечного абонемента и (или) электронной доставки документов.

- Сроки хранения документов в фонде библиотеки зависят от востребованности документа, экземплярности документа, степени износа документа, устарелости содержания документа.

- Списание документов из фондов библиотеки проводится ежегодно по причинам их непрофильности, ветхости, дефектности, устарелости по содержанию, утраты, передачи в другие библиотеки.

- Библиотека обязана обеспечивать сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования», где регламентируются требования к световому, температурно-влажностному, санитарно-гигиеническому режимам, а также устанавливаются требования к размещению документов и помещениям для их хранения.

- Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются превентивные средства защиты (копирование документов, перевод документов на новые носители и т.д.) в соответствии с ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования».

- Для обеспечения сохранности документов библиотечного фонда библиотека имеет право: определять условия его использования, а также устанавливать санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда; определять в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования Библиотекой виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями Библиотеки.

Документы, имеющие непреходящее значение для Республики Крым, хранятся в составе библиотечных фондов постоянно. В целях сохранности

таких документов пользователям могут предоставляться их копии.

Государственные бюджетные учреждения культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко», «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского» создают обменные фонды с целью организации работы по получению, распределению и передаче социально-значимой литературы в библиотеки, подведомственные Министерству культуры Республики Крым.

Государственные бюджетные учреждения культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи», «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова» могут заниматься докомплектованием фондов общедоступных библиотек Республики Крым.

1.4. Оцифровка (сканирование) документов на традиционных носителях из фондов библиотеки и создание коллекцийэлектронных документов предусматривает процесс оцифровки – комплекс работ от создания плана оцифровки и взаимного обмена документами в электронной среде до сохранения подлинников уникальных документов и решения проблемы обслуживания читателей.

1.4.1.Процесс создания фонда электронных копий документов предполагает следующие этапы:

1) Выявление документов, подлежащих оцифровке:

- редкие, особо ценные, ветхие издания (I категория);

- архивные экземпляры (II категория).

Для документов, относящихся к категориям I и II, основной целью оцифровки является обеспечение сохранности документов: доступ к электронным копиям особо ценных и редких изданий снимает нагрузку на оригинал.

- издания повышенного спроса (III категория);

- издания, имеющиеся в библиотеке в ограниченном количестве экземпляров; это могут быть рукописи, единственные экземпляры изданий (малотиражные сборники научных конференций), местная периодика и др. (IV категория);

Для документов, относящихся к категориям IV, главным аргументом при отборе является уникальность документа;

- электронные копии, создаваемые по запросам пользователей (V категория).

Для документов, относящихся к категории III, V, главным аргументом при отборе является актуальность документов.

Кроме печатных изданий, в библиотеке могут быть отобраны для оцифровки аудио-видео материалы.

2) Учет (Своевременная регистрация всех поступивших электронных изданий. Оформление актов приема. Ведение инвентарных книг и книг специального учета. Ведение специальных картотек). Ведение электронных баз данных на электронные издания.

3)Хранение, обеспечение безопасности и сохранности. Организация охраны, обеспечение нормативных условий хранения (обеспечение

светового, санитарно-гигиенического, биологического, температурно-влажностного режимов, проведение мероприятий по обеспыливанию, просушке, дератизации, деинсектизации). Размещение документов по специальным системам хранения.

Все файлы должны быть закрыты уникальными паролями в целях обеспечения их неизменности и ограничения возможности копирования и распечатки. Степень устанавливаемых ограничений зависит от принадлежности файла к определенной цифровой коллекции.

Оцифрованные документы из фондов библиотеки поступают в Отдел комплектования, обработки документов и организации каталогов библиотеки. Затем записываются в учетные книги отдела, проходят обработку. Ведется запись в базу данных «Электронные ресурсы» и вводятся в электронный каталог.

Учетная документация ведется разборчиво, без помарок и подчисток. Суммарная, инвентарные книги, специальные инвентарные книги до их заполнения должны быть сброшюрованы, пронумерованы, прошнурованы, заверены директором, скреплены печатью библиотеки. При приеме электронных документов в дар (пожертвование) составляется Договор дарения. При приеме электронных документов на закупку составляется Договор купли-продажи. К договорам прилагаются: списки документов, принятых библиотекой в дар (пожертвование), закупленных или поступивших в результате работы сотрудников библиотеки по комплектованию. На электронные документы, принятые в библиотеку в постоянное пользование, после оформления соответствующего договора и произведенной оплаты закупленных документов составляется акт приема документов в постоянное пользование. Акты, хранятся в Отделе комплектования, соответствующий договор, опись документов, платежное поручение. В Инвентарной книге, книге поступлений вспомогательного фонда принятые в библиотекудокументы регистрируются под определенным порядковым номером, который является учетным номером документа.

Учетная документация подлежит обязательному страховому копированию, не подлежит выносу за пределы учреждения, хранится в опечатываемом помещении, оснащенном сигнализацией или в сейфах.

Учет фонда электронных изданий контролируется сверками документов. Приказом директора утверждается график сверок документов, назначается комиссия и в оговоренные приказом сроки проводятся сверки. После проведения сверки оформляется итоговая документация.

Хранение электронных документов осуществляется в Отделе обслуживания пользователей. Хранение может быть комплексным или раздельным, по материалам или коллекциям.

Безопасность библиотечных фондов обеспечивается средствами охранно-пожарной и охранно-тревожной сигнализации, техническое состояние которой постоянно контролируется сотрудниками фондов и представителями службы, оказывающей охранные услуги, библиотека круглосуточно охраняется постами физической охраны. Дополнительная

безопасность библиотечного фонда документов обеспечивается системами видеонаблюдения.

1.5. Требования к объему и качеству выполнения работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании

Глава 2. ПОРЯДОКВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

2.1.Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Перечень форм выполнения государственнойработы может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики и производственной необходимости (в соответствии с уставом исполнителя).

2.2. Порядок выполнения работы по формированию, учету, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки осуществляется в соответствии с Порядком учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым.

2.3. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

- формирование фонда библиотеки документами на всех видах носителей;
- наличие системы учета поступивших и выбывших документов;
- наличие перемещенных, обеспыленных документов и документов, оснащенных метками и ярлыками;
- наличие документов, прошедших консервацию;
- наличие страховых копий документов.

2.4. Выполнение работы может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях, на территориях, на которых осуществляется выполнение работы;
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности библиотечным фондам и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и выполнения работы.

2.5. В случае возникновения чрезвычайной ситуации природного или техногенного характера фонды библиотеки, имеющие культурную ценность, подлежат эвакуации. План-график проведения и средства эвакуационных мероприятий определяются учреждением.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности (Устав; свидетельство о государственной регистрации юридического лица; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; правила пользования библиотекой; коллективный договор; правила внутреннего трудового распорядка; штатное расписание; должностные инструкции; положение об аттестации сотрудников; положения об отделах, структурных подразделениях учреждения; положения о материальном стимулировании; порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки; положение по делопроизводству; бухгалтерские документы; инструкции по охране труда и технике безопасности; инструкцию по пожарной безопасности, по электробезопасности и т.д.);

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

4.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

Табличка с информацией о режиме работы учреждения должна быть расположена на видном месте у входа в учреждение.

4.2. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системой простых и понятных указателей.

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

4.4. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности,

загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения государственной работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

4.6. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.7. В составе помещений учреждения выделяются:

- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей, в которых предусмотрены оборудованные места для работы получателей услуги и работников учреждения;

- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

- санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

Гардероб должен работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения государственной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.8. Учреждение должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям потребителей государственной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

4.9. Учреждение должно быть оснащено современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

4.10. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой,

средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

4.11. Организация электронных читальных залов в библиотеке предусматривает приобретение персональных компьютеров, серверов, коммутационного оборудования, объединения их в локальную вычислительную сеть, приобретение лицензионного программного обеспечения для учета и контроля работы пользователей за компьютером. Оборудование
и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.

4.12. Предметы и оборудование, используемые при выполнении государственной работы, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

В учреждении должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для сотрудников и пользователей.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной и Интернет связью.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

5.2. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы, иные приспособления.

5.3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

5.5. Выполнение государственной работы должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

5.6. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

5.7. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день можно заменить на санитарные часы.

5.8. 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.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

6.1. Учреждение должно быть укомплектована необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, нормативов штатной численности работников, объемов и сложности выполняемых работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

6.2. В профессиональной деятельности работники руководствуются Кодексом этики российского библиотекаря, относятся к пользователям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их

запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с пользователями, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки, с порядком и условиями выполнения государственных работ.

6.3. В учреждении создаются условия для повышения квалификации. Библиотечные работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения государственнойработы.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

7.2. Учреждение обязано довести до потребителей следующую информацию:

- сведения о графике работы учреждения;
- правила посещения учреждения, права и обязанности посетителей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот;
- афиши, календарные планы мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю;
- сведения о дополнительных услугах, оказываемых потребителям, и ценах на них;
- сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности и номера телефона должностного лица, курирующего деятельность учреждения;
- контактная информация о руководстве учреждения с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о попечительском совете (при его наличии).

7.3. Информирование потребителей результата государственной работы осуществляется:

- через официальный интернет-сайт;
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение,

периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

- посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

- на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте, соответственно в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки либо в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по телефону в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

- посредством консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги при личном посещении библиотеки.

7.4. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

- местонахождение и маршрут проезда к зданию библиотеки;

- режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

- стандарт предоставления услуги;

- перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

- о проводимых выставках, мероприятиях;

-online-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

-досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

7.5. На вывеске у входа в учреждение должна размещаться следующая информация:

- наименование учреждения;

- режим работы учреждения;

- информация об изменениях в режиме работы.

7.6. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация: о проводимых выставках, мероприятиях и др.

7.7. 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.

7.8. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, ее фондах, ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- о режиме работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

7.9. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

7.10. Информирование посредством консультирования специалистами, ответственными за выполнение государственной работы, осуществляется при личном посещении библиотеки.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

Консультации оказываются ответственными лицами по следующим вопросам:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- об адресах Интернет-сайта Министерства; Интернет-сайтов республиканских государственных библиотек, принимающих участие в

предоставлении государственной услуги;

- о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

- о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;

- о порядке досудебный (внесудебный) порядка обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

1.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

1.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

1.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

1.3. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или республиканского законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за

исполнением требований стандарта качества государственной работы.

1.4. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов государственных работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

1.5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

1.6. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

1.7. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений.

1.8. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества работ выполняемых учреждениями.

1.9. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

1.10. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

1.11. Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственных работ, а также оценивается достижение показателей качества работы.

1.12. Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей результатов выполненных работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнениюгосударственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в

целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

1.13. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Мнения потребителей результатов государственной работы об уровне качества и доступности результатов государственной работы определяется:

1)по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результатов государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

1.1. Мнения потребителей результатов государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества результатов государственной работы.

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Показателями качества выполнения государственной работы являются:

1) темп роста объема фонда библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

(ОФ (отч.) / ОФ (предш.)) x 100 – 100, где

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

ОФ (предш.) – общий объем фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

2) активность использования библиотечного фонда в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

(КнвФ / ОФ) (отч.) / (КнвФ / ОФ) (предш.) x 100, где

(КнвФ / ОФ) (отч.) – обращаемость фонда библиотеки в отчетном году;

(КнвФ / ОФ) (предш.) – обращаемость фонда библиотеки в предшествующем отчетному году;

3) доля документов, выбывших в отчетном году, от общего объема фонда (процентов);

формула расчета значения показателя:

КвпоД / ОФ (отч.) х 100, где:

КвпоД – количество выбывших документов в отчетном году;

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году;

4) доля документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году, от общего объема фонда (процентов);

формула расчета значения показателя:

КшкД / ОФ (отч.) х 100, где:

КшкД – количество документов, оснащенных метками и ярлыками в отчетном году;

ОФ (отч.) – общий объем фонда библиотеки в отчетном году.

2. Иные показатели доступности и качества выполнения государственной работы:

- укомплектованность кадрами;

- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;

-доля библиотечных документов от общего количества документов библиотечного фонда, степень сохранности которых изменилась в связи с несоблюдением условий хранения;

- доля площади помещений, отвечающих требованиям законодательства Российской Федерации к хранению и безопасности библиотечного фонда;

- материально-техническое обеспечение;

- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

Приложение № 9
к приказу Министерства культуры
Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА ДОКУМЕНТОВ И СОЗДАНИЕ КАТАЛОГОВ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее – государственная работа).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к организации и выполнению государственной работы по библиографической обработке документов и созданию каталогов в целях максимально полного раскрытия фондов библиотеки и обеспечения доступа к ним, определяет последовательность действий и порядок взаимодействия между участниками,а также основные показатели и критерии, определяющие качество государственной работы.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13. тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658,http://mkult.rk.gov.ru, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственной работыв соответствии с утвержденными государственными заданиямив пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Перечень учреждений, выполняющих государственную работу:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;

2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И.Гаспринского»;

3) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»;

4) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»; (далее –

учреждения).

4. В настоящем стандарте применены термины с соответствующими определениями:

4.1. База данных – совокупность структурированных данных, записанных на машиночитаемом носителе информации пообщим правилам их описания, хранения и использования; предназначена для оперативного решения разнородных задач в процессе удовлетворения информационных потребностей пользователей.

4.2. Библиотечно-библиографическая классификация (ББК) – классификационный информационно-поисковый язык иерархического типа с элементами фасетной структуры в виде вспомогательных таблиц.

4.3. Библиографическая обработка документов – совокупность процессов формирования библиографической записи документа для представления его в библиотечных каталогах, библиографических указателях, списках и картотеках.

4.4. Библиографическое описание – основная часть библиографической записи, представляющая собой совокупность библиографических сведений, предназначенных для общей характеристики и идентификации документа, приведенных по правилам, установленным ГОСТам.

4.5. Каталогизация – совокупность процессов, обеспечивающих создание и функционирование библиотечных каталогов.

4.6. Предметизация документов – интеллектуальный или автоматический анализ содержательных и формальных признаков документа с целью его свертывания
и отражения в поисковой системе с помощью языка предметных рубрик.

4.7. Систематизация документов – отражение с достаточной полнотой и точностью в поисковом образе документа его содержательных и формальных признаков в виде классификационных индексов.

4.8. Универсальная десятичная классификация (УДК) – классификационный информационно-поисковый язык иерархического комбинационного типа с элементами фасетной структуры в виде общих и специальных определителей.

4.9. Элементы каталогизации – составление библиографического описания, систематизация, предметизация, организация, редактирование библиотечных каталогов.

4.10. Электронный каталог– машиночитаемый библиотечный каталог, работающий
в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение пользователей.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

1)Конституция Российской Федерации;

2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;

3) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

4)Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

6) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

7) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

8) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

9)Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

10) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

11) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

12) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

13) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

14)Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

15) Постановление Правительства Российской Федерации от 05 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года № 390 «О противопожарном режиме»;

17) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

18)Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03 июня 2003 года № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

19) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;

20)ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

21)ГОСТ 7.80-2000. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

22) ГОСТ 7.82-2001.Библиографическая запись. Библиографическое

описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

23) ГОСТ 7.83-2001. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;

24) ГОСТ 7.19-2001.Формат для обмена данными. Содержание записи;

25) ГОСТ 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

26) ГОСТ 7.51-98. Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление;

27) ГОСТ 7.55-99.Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

28) ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

29) ГОСТ 7.60-2003.Издания. Основные виды, термины и определения;

30) ГОСТ 7.70-96. Описание баз данных и машиночитаемых информационных массивов. Состав и обозначение характеристик;

31)ГОСТ 7.73-96. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

32) ГОСТ 7.76-96.Комплектование документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;

33)ГОСТ 7.78-99.Издания. Вспомогательные указатели;

34) ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения;

35) ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;

36) Библиотечно-библиографическая классификация: рабочие таблицы для массовых библиотек;

37) Библиотечно-библиографическая классификация: таблицы для детских и школьных библиотек;

38) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01 ноября 1994 года № 736 «ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

39) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 октября 1993 года № 649 "Об утверждении «Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации»;

40) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 июля1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

41) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08 октября 2012 года № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

42) Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04 ноября1998 года № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

43) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01 декабря 1999 года № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по

охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

44) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08 февраля 2010 года № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

45)Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10 ноября 2015 года №2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания»;

46)Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30декабря 2015 года №199-ЗРК-2015;

47) Уставы республиканских государственных библиотек;

48)Правила пользования республиканских государственных библиотек;

49) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.1. Описание государственной работы

Государственная работа по библиографической обработке документов и созданию каталогов предусматривает:

- библиографическую обработку документов;
- организацию, ведениеи развитиеэлектронных и традиционных/карточных библиотечных каталогов.

1.2. Важным процессом каталогизации является составление библиографического описания/записи на все виды документов, в том числе: книги, газеты, журналы, сериальные и другие продолжающиеся издания, рукописи, картографические материалы, нотные издания, микроформы, электронные ресурсы, специальные виды нормативных документов.

1.3. Работа по созданию машиночитаемых библиографических записей на документы, поступающие в фонды, включает процессы:

- составление библиографического описания;
- индексирование документов (систематизация и предметизация).

1.3.1. Составление библиографического описания и точек доступа (имена авторов
и других лиц, варианты заглавия, темы, предметы, географические названия, наименования организаций и т.д.) и ввод данных вИРБИС:

- поиск наличия библиографической записи в электронном и традиционных/карточных каталогах, базах данных и др.;
- копирование/заимствование библиографической записи в рабочие файлы;

- доработка библиографической записи по справочному аппарату, ГОСТам;
- принятие методического решения о форме описания;
- выбор листа ввода при самостоятельном составлении библиографической записи;
- заполнение/ввод полей формата ИРБИС при составлении библиографической записи;
- редактирование библиографической записи:
- определение правильности вида библиографической записи;
- уточнения по электронному каталогу, ГОСТам и др.;
- проверка всех полей формата ввода;
- исправление выявленных ошибок;
- вывод на экран печатных форм: просмотр, выявление ошибок, редакция;
- передача файлов с библиографической записью на печать.

1.3.2. Индексирование документов (систематизация и предметизация).

1)Систематизация документов:
- анализ содержания, определение темы и отраслевой принадлежности документов;
- определение классификационных индексов основных и вспомогательных таблиц ББК/УДК, соответствующих содержанию документов;
- определение основного места документа при повторном отражении;
- комбинирование индексов;
- проверка классификационных решений по каталогам, таблицам ББК/УДК;
- оформление классификационных решений.

2) Предметизация документов:
- анализ содержания документов, определение темы и аспекта ее рассмотрения в документах;
- определение предметных рубрик, соответствующих содержанию документов;
- корректировка предметной рубрики по словарю электронного каталога, базам данных;
- сопоставление предметной рубрики словаря с рубрикой алфавитно-предметного указателя;
- проверка правильности формирования и оформления предметной рубрики;
- корректировка авторитетной записи.

3) Печать образов каталожных карточек на принтер:
- распечатка образов основных библиографических описаний по количеству каталогов в фондах библиотеки;
- корректура каталожных карточек;
- распечатка формуляров на документы;
- распечатка ярлыков с полочными индексами, инвентарными номерами, авторскими знаками на документы.

1.4. Организация, ведение и развитие электронных и традиционных/карточных библиотечных каталогов:

1.4.1. Состав, назначение, функции и структуру каталогов, картотек и баз данных библиотеки определяет Положение о системе каталогов и картотек, утвержденное приказом учреждения;

1.4.2. Организация и развитие электронных каталогов включает комплекс направлений:

- пополнение каталога машиночитаемыми библиографическими записями в формате представления библиографических данных ИРБИС в процессе обработки текущих поступлений;
- пополнение каталога машиночитаемыми библиографическими записями в формате представления библиографических данных ИРБИС в процессе последовательной ретроспективной конверсии традиционных/карточных каталогов и картотек;
- технологическая, программная, лингвистическая и техническая поддержка функций электронного каталога.

1.4.3. Ведение традиционных/карточных каталогов включает процессы:

- пополнение каталогов путем расстановки карточек в соответствии со схемой классификации каталога;
- внесение исправлений и дополнений: приписка дублетов, уточнение или замена классификационного индекса;
- замена и восстановление ветхих карточек;
- изъятие карточек на списанные издания;
- редактирование: проверка правильности расстановки и систематизации, уточнение содержания карточек;
- доработка внутреннего и внешнего оформления: подготовка этикеток и разделителей, формирование новых делений;
- последовательная ретроконверсия каталогов: перенесение данных из каталожных карточек в машиночитаемый формат.

1.4.4. Методическое руководство по сбору и оценке информации о качестве каталогов библиотеки и эффективности их использования, о технологических процессах каталогизации с целью их совершенствования осуществляет отдел формирования фондов и организации каталогов.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1.Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Предельные цены на оплату государственнойработы учреждениеопределяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

2.2. Конечным результатом выполнения государственной работы является:

1) количество библиографических записей, внесенных в электронный каталог;

2) количество отредактированных библиографических записей

в карточных каталогах.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ ИБЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Учреждение, выполняющеегосударственную работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

4.1. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

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

4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

4.4. В здании библиотеки должны быть выделены помещения для обработки библиотечных фондов, размещения сотрудников и технического оборудования.

4.5. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения государственной работы мебелью (стеллажи, шкафы, столы, стулья и т.д.), средствами технического оснащения.

4.6.Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.7. Для выполнения качественнойгосударственной работы учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

4.8. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального

назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.9. В составе помещений учреждения выделяются:

- читательская зона, в которой располагаются залы для обслуживания пользователей и предусмотрены оборудованные места для работников;

- служебно-производственная зона, в которой располагаются: помещения для хранения, обработки библиотечных фондов, размещения генерального служебного каталога, размещения технического оборудования (серверная) и иные служебные помещения;

- санитарно-бытовая зона (гардероб, камера хранения (по возможности), туалеты).

Гардероб должен работать в течение всего времени работы учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 30 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием всех мер обеспечения сохранности, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени выполнения государственной работы учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.10. Учреждение должно иметь универсальный фонд документов, соответствующий целям и задачам деятельности библиотеки, потребностям получателей результатов государственной работы и отвечающий следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная обновляемость.

4.11. Учреждение должно быть оснащено современным специальным библиотечным оборудованием: мебель (кафедры выдачи, столы, стулья, кресла), стеллажи для хранения документов (металлические и/или деревянные, стационарные и/или передвижные), выставочное оборудование (витрины, стенды), каталожные шкафы, сейфы для хранения редких и особо ценных изданий и другое оборудование, обеспечивающее сохранность и безопасность фондов. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными и надежными.

4.12. Учреждение должно быть оснащено техническими и информационно-коммуникационными средствами, офисной и оргтехникой, средствами копирования и тиражирования документов, средствами, обеспечивающими доступ пользователей к звуковой и визуальной информации, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающим надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания

пользователей должны соответствовать нормативным требованиям размещения и безопасной работы.

Учреждение должно быть обеспечено бесперебойной телефонной и Интернет связью.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИРЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

5.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

5.6. 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.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

6.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности учреждения (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с

учетом объемов и сложности предоставляемых услуг (работ), межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

6.2.Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги, заниматься самообразованием.

6.3.Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в выполнении государственной работы:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;

-к каждому работнику учреждения, непосредственно выполняющему государственную работу, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно
и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнениягосударственной работы.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой
и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

7.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

7.3. Сведения о выполнении государственной работы носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

7.4. Учреждение обязано довести до сведения потребителей государственной работы наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

7.5. Учреждение должно обеспечить потребителей работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества выполненной работы. Указанная информация размещается на сайте учреждения и/или стендах (вывесках) в помещениях учреждения.

7.6. Требования к режиму работы учреждения

7.6.1. Режим работы учреждения, в том числе в выходные устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

7.6.2. Время работы учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

7.6.3. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников учреждения устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

7.7. Время выполнения государственной работы

7.7.1. Выполнение государственной работы может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы учреждения.

Глава 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1.Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования учреждением;

- положения об отделах, структурных подразделениях учреждения;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления государственной услуги;
- положение о методической работе;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

1.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

1.2.Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

1.3.Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

1.4.Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления,

правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

1.5. В целях улучшения, качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной работы для изучения удовлетворенности качеством выполненной работы.

1.6.Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

1.7.Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

1.8.Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

1.9.Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

1.10.Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

1.11.В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

1.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

2. Независимая оценка качества выполнения государственной работы

2.1. Независимая оценка качества выполнения работы осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

2.2. Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя работы о качестве выполнения работы на своем официальном сайте в сети Интернет.

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.Мнения потребителей государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

1.1. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения работы.

2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами

в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

2.1.1.При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.1.2. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра культуры Республики Крым.

2.1.3. Жалобу в Министерство можно подать лично (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

2.1.4. В письменной жалобе получателя государственной работы должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номе а) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющего работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

3.Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

3.1.Записаться на личный прием к Министру культуры Республики Крым можно по телефонам: (3652) 544-485.

3.2.Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru.

4.Министр культуры Республики Крым (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

-по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

5.1. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Показателями и критериями качества выполнения государственной работы по библиографической обработке документов и созданиюкаталогов являются:

1.1. Динамика изменения объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом – не менее 3% от объема фонда библиотеки.

Формула расчета значения показателя:

ДиО = (ОЭКотч – ОЭК предш)*100/ ОФБ, где

ДиО – Динамика изменения объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом;

ОЭК (отч.) – объем электронного каталога в отчетном году;

ОЭК (предш.) – объем электронного каталога в предшествующем отчетному году;

ОФБ – объем фонда библиотеки.

1.2. Количество отредактированных библиографических записей в электронном и карточном каталогах– не менее 3% от объема фонда библиотеки.

Формула расчета значения показателя:

КБЗ = КОЗотч/ ОФБ *100, где

КБЗ – Количество отредактированных библиографических записей в электронном и карточном каталогах по сравнению с предыдущим годом

КОЗ (отч.) – количество отредактированных библиографических записей в электронном каталоге и традиционных/карточных каталогах в отчетном году;

ОФБ – объем фонда библиотеки.

1.3. Количество записей, переданных библиотекой в Сводный каталог библиотек России за год – до 0,5 % от объема фонда библиотеки.

2. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной работы учреждения независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей государственной работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества государственной работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества государственной работы, поступившие от

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей работы;
- группы потребителей работы (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Приложение № 10
к приказу Министерства культуры
Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СТАБИЛИЗАЦИИ, РЕСТАВРАЦИИ И КОНСЕРВАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ФОНДА, ВКЛЮЧАЯ КНИЖНЫЕ ПАМЯТНИКИ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы «Осуществление стабилизации, реставрации и консервации книжных памятников» (далее – государственная работа).

Настоящий стандарт определяет общие требования к организации, последовательности процессов и операций для обеспечения качества государственной работы по физическому сохранению и безопасности фонда библиотеки.

Государственная работа выполняется в целях обеспечения сохранности книжных памятников как особо ценной части библиотечного фонда, а также максимального уменьшения риска разрушения или утраты документов в процессе их хранения и использования. В процессе выполнения работы соблюдается приоритет сохранности над доступностью для редких и ценных изданий и книжных памятников.

Государственная работа выполняется в интересах общества.

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова, 13, тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658, http://mkult.rk.gov.ru, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственной работы, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственной работы в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Перечень учреждений, выполняющих государственную работу:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;

2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского».

4. Основные термины и определения.

4.1. Сохранность документа – состояние документа, характеризуемое степенью удержания эксплуатационных свойств.

4.2. Книжные памятники – рукописные и печатные книги, книжные коллекции (в том числе их разновидности по ГОСТ 7.60), обладающие выдающимися духовными, эстетическими, полиграфическими или документирующими свойствами, представляющие общественно значимую научную, историческую или культурную ценность и охраняемые специальным законодательством.

4.3. Книжные памятники государственного (федерального) уровня – книжные памятники, имеющие первостепенное значение для познания и развития отечественной науки, истории и культуры.

4.4. Консервация документов – обеспечение сохранности документов посредством режима хранения, стабилизации, реставрации и изготовления копии.

4.5. Общероссийский свод книжных памятников – информационная система, включающая в себя банк данных библиографического и книговедческого характера о документах и коллекциях, обладающих свойствами книжных памятников.

4.6. Реестр книжных памятников – государственная учётно-регистрационная база данных, включающая идентификационные сведения о зарегистрированных книжных памятниках.

4.7. Режим хранения документов – нормативные условия хранения документов.

4.8. Реставрация документа – восстановление эксплуатационных свойств, а также формы и внешнего вида документа.

4.9. Стабилизация документа – обработка, замедляющая старение и предотвращающая повреждение документа.

4.10. Изготовление копии документа – воспроизведение на другом носителе в том же или ином формате с помощью различных технологий.

4.11. Защитный фонд – библиотечный фонд, создаваемый для предупреждения преждевременной изнашиваемости документов в силу их интенсивного использования, порчи, редкости или непрочности материальной основы.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение государственной работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;

4) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;

6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

10) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

11) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

12) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

13) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

14) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

15) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

17) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

19) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

20) ГОСТ 7.76-96. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;

21) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения.

22) ГОСТ 7.55-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения;

23) ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика;

24) ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

25) ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;

26) ГОСТ 7.48-2002. Консервация документов. Основные требования и определения;

27) ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

28) ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

29) ГОСТ 7.87-2003. Книжные памятники. Общие требования;

30) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

31) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

32) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

33) Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 278 «О внесении изменений в Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;

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

35) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 3 мая 2011 г. № 429 «Об утверждении порядков отнесения документов к книжным памятникам, регистрации книжных памятников, ведения реестра книжных памятников»;

36) Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

37) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

38) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

39) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 № 199-ЗРК-2015;

40) Уставы республиканских государственных библиотек;

41) Правила пользования республиканских государственных библиотек;

42) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1.2. Описание государственной работы

Выполнение государственной работы предусматривает следующие направления деятельности:

1) выявление, идентификация и описание книжных памятников, редких и ценных изданий в фондах библиотек;

2) консервация документов;

3) соблюдение мероприятий по безопасности фонда.

Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

Глава 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

2.1. Выявление, идентификация и описание книжных памятников, редких и ценных изданий в фондах государственного бюджетного учреждения культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»:

- просмотр и отбор документов в основном и подсобных фондах библиотеки на предмет выявления редких и ценных изданий;
- определение редкости и ценности отобранных документов;
- прием документов, имеющих признаки редкости и ценности, в фонд отдела редкой книги;
- составление паспортов на книжные памятники;
- подготовка принятых документов для постановки на учет как особо ценное имущество библиотеки (составление списка);
- размещение изданий в фонде в соответствии с принятой системой расстановки;
- идентификация и описание книжных памятников в электронные базы данных «Раритет», «Временник»;
- ввод машиночитаемых записей на книжные памятники (государственного (федерального) уровня) в Общероссийский свод книжных памятников из фондов библиотеки и учреждений Республики Крым (при наличии в их фондах менее 50 экз. книжных памятников);
- ведение Реестра книжных памятников Республики Крым.

2.1.1. Выявление, идентификация и описание книжных памятников в фондах учреждений Республики Крым:

- просмотр документов на наличие в фондах библиотек, музеев, учебных заведений и других учреждений Республики Крым книжных

памятников, отбор документов, обладающих признаками книжных памятников;

- определение редкости и ценности отобранных документов;
- составление списка отобранных документов;
- составление библиографических описаний на выявленные книжные памятники в электронном виде;
- составление паспортов на книжные памятники;
- ввод машиночитаемых записей на книжные памятники (государственного (федерального) уровня) в Общероссийский свод книжных памятников (при наличии в их фондах более 50 экз. книжных памятников);
- идентификация и описание книжных памятников в электронные базы данных, передача машиночитаемых записей в Региональный центр по работе с книжными памятниками Республики Крым для включения в Реестр книжных памятников Республики Крым.

2.2. Консервация документов состоит из следующих видов работ:

- создание и поддержание режима хранения;
- стабилизация документов после воздействия внешних разрушающих факторов;
- реставрация материальной основы документов после воздействия разрушающих факторов;
- создание защитного фонда.

2.2.1. Создание и поддержание режима хранения включает в себя выполнение ряда процессов по обеспечению нормативных параметров температурно-влажностного, светового и санитарно-гигиенического режимов в соответствии с требованиями ГОСТа 7.50–2002. «Консервация документов. Общие требования».

2.2.2. Стабилизация документов после воздействия внешних разрушающих факторов обеспечивается последовательностью выполнения процессов, замедляющих старение и разрушение материальной основы документов и повышающих их устойчивость к неблагоприятному воздействию внешних агрессивных факторов среды. Мероприятия по стабилизации осуществляются с учетом характера и степени повреждения документов, условий их последующего использования. Все операции по стабилизации выполняются согласно инструкциям и технологическим картам.

2.2.3. Реставрация материальной основы документов после воздействия разрушающих факторов включает в себя осуществление процессов по восстановлению эксплуатационных свойств, формы и внешнего вида документов. При отборе документов на реставрацию учитывается их уникальность, культурно-историческая значимость, физическое состояние, частота использования. Все операции выполняются согласно инструкциям и технологическим картам, соблюдаются общепринятые нормы и принципы реставрации.

2.2.4. Создание защитного фонда включает в себя процессы по определению и подготовке изданий к микрофильмированию и (или) создание

электронных копий документов с целью предоставления пользователям доступа к интеллектуальному содержанию документов, уязвимых с точки зрения сохранности.

2.3. Соблюдение мероприятий по безопасности фонда включает в себя:

- технологические меры защиты фонда;
- социально-правовые меры защиты фонда;
- управление опасными ситуациями.

2.3.1. Выполнение технологических мер защиты фонда: проверка по утвержденному графику основных и подсобных фондов; разработка и соблюдение технологических карт по использованию фонда.

2.3.2. Выполнение социально-правовых мер защиты фонда: разработка инструкций, правил работы с библиотечными фондами, в том числе с редкими и ценными изданиями для читателей; обучение правилам работы с библиотечными фондами, правилам пользования редкими и ценными изданиями библиотекарей.

2.3.3. Управление опасными ситуациями:

- соблюдение правил эксплуатации комплексной системы безопасности: охранной сигнализации; системы автоматического пожаротушения; кнопки экстренного вызова полиции; камер наружного и внутреннего видеонаблюдения; системы звукового оповещения; соблюдение нормативно-технической документации (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы);
- соблюдение инструкций по противодействию терроризму и экстремизму;
- эвакуация книжных памятников согласно Порядку эвакуации материальных и культурных ценностей библиотеки в безопасные районы.

2.4. Результатом выполнения государственной работы является количество книжных памятников, прошедших стабилизацию, реставрацию и консервацию.

2.5. Требования к объему и качеству выполнения государственной работы за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

3.1. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

4.1. Требования к зданию и прилегающей территории

Учреждение должно располагать зданиями, сооружениями и помещениями, а также оборудованием, необходимыми для выполнения государственной работы.

Прилегающая к зданию территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств.

Содержание территории учреждения должно обеспечивать свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная техника) в соответствии с требованиями ведомственных строительных норм.

Здание должно быть подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации.

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

Здание должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда.

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил;

4.2. Требования к помещениям

Помещения должны иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

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

Условия выполнения работы должны быть безопасными для жизни и здоровья персонала учреждения.

Безопасность работы должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

4.3. Требования к техническому оснащению

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, оборудование, инвентарь, приспособления и другие технические устройства и средства, используемые в процессе выполнения

государственной работы, отвечающие требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающие надлежащее качество работы.

Комплекс материально-технического оснащения учреждения, необходимого для выполнения работы должен включать:

- библиотечное оборудование: фондовое оборудование в соответствии с требованиями нормативной документации по хранению документов, обладающих признаками книжных памятников, мультимедийное оборудование;

- рабочее оборудование: мебель для сотрудников библиотеки, складское оборудование, тару для осуществления безопасной транспортировки библиотечных документов, в том числе эвакуации особо ценных изданий;

- информационно-коммуникационные средства: компьютеры в комплектации, принтеры, телефоны, в том числе с функцией факса, точки доступа в Интернет, современные технические средства для отображения аудиовизуальной информации;

- средства оцифровки, копирования и тиражирования документов: сканеры, копировальные аппараты, фотоаппараты и видеокамеры;

- современные программные средства, необходимые для обеспечения всех видов деятельности библиотеки.

Количество оборудования материально-технического оснащения учреждения определяется исходя из технологических потребностей учреждения. Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеках должны обеспечивать информационную безопасность, возможность эффективной работы сотрудников. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, должно соответствовать требованиям действующих нормативных документов, регламентирующих соответствующую сферу деятельности.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год оборудование должно проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть незамедлительно изъяты из эксплуатации, а также не позднее одного месяца со дня обнаружения неисправности заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту).

Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать выполняемой государственной работе.

Оборудование, снаряжение, инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

Технические средства учреждения включают компьютерную технику, средства копирования документов, аудио- и видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства.

Для качественного выполнения работ требуется постоянное обновление

компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых коммуникаций.

Библиотека должна быть обеспечена бесперебойной телефонной и Интернет связью.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

5.2. Здание (помещение) учреждения должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы иные приспособления.

5.3. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

5.4. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

5.5. Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю.

5.6. В течение не менее 8 часов, без технических перерывов и (или) перерывов на обед должна обеспечиваться работа зала для обслуживания читателей на абонементе, читального зала, зала читательских каталогов и гардероба для посетителей.

5.7. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

5.8. 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.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

6. 1. Требования к кадровому обеспечению

6.1.1. Требования к численности персонала, участвующего в выполнении работы:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки

и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеке, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- работники, выполняющие реставрационные работы, должны иметь высшее или среднее образование, владеть теоретическими и практическими навыками в области реставрации документов;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); определенными требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения государственной работы.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой
и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

- наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу;

- о дате, времени начала мероприятия;

- телефон для справок и консультаций.

7.2. Информирование потребителей государственной работы осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;

4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;

5) по телефону;

6) при личном посещении учреждения;

7) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

7.3. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт выполнения государственной работы;

8) перечень выполняемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) о проводимых мероприятиях;

10) онлайн-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка и т.д.;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

7.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных

подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

7.5. Посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

7.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

7.7. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

7.8. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, предоставляющего государственную услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

7.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо

должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

7.10. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Глава 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение, выполняющее работу:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Республики Крым;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- положения о структурных подразделениях библиотеки;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- эксплуатационные документы на приборы и аппаратуру учреждения;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения;
- бухгалтерские документы.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной работы.

1.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

1.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

1.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

1.4. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования государственной работы, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за выполнением требований стандарта качества государственных работ.

1.5. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

1.6. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

1.7. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

1.8. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

1.9. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

1.10. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

1.11. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

2. Независимая оценка качества выполнения государственной работы

2.1. Независимая оценка качества выполнения работы осуществляется

общественным советом, созданным при Министерстве.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Мнения потребителей государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

1.1. Мнения потребителей работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества выполнения работы.

2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

2.1.1. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, выполняющих государственную работу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.1.2. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра культуры Республики Крым.

2.1.3. Жалобу в Министерство можно подать лично (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

2.1.4. В письменной жалобе получателя государственной работы должно быть указано:

- наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), сведения о месте

жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием)

и решением учреждения, либо должностного лица, выполняющего работу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

3.1. Записаться на личный прием к Министру культуры Республики Крым можно по телефонам: (3652) 544-485.

3.2. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru.

4. Министр культуры Республики Крым (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

5.1. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также

членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

1. Показателем качества выполнения государственной работы является:

1) темп роста общего количества книжных памятников, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом (процентов);

формула расчета значения показателя:

КПр. (отч.) / КПр. (предш.) х 100 - 100, где:

КПр. (отч.) – количество книжных памятников прошедших реставрацию за отчетный год;

КПр. (предш. год) – количество книжных памятников отреставрированных за предшествующий год.

2. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной работы библиотеки независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей работы, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества работы должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной работы.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества государственной работы, поступившие от

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей работы;
- группы потребителей работы (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Приложение № 11
к приказу Министерства культуры
Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги «Организация мероприятий» (далее – государственная услуга).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной услуги по организации и проведению мероприятий, предоставляемой учреждениями, а также основные положения, определяющие качество государственной услугии требования к качеству ее выполнения.

Государственная услуга по организации и проведению мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым,
г. Симферополь, проспект Кирова,13,тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658 http://mkult.rk.gov.ru,e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственной услуги, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Перечень учреждений, предоставляющих государственную услугу:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;

2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского»;

3) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»;

4) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым

«Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»; (далее – учреждения).

4. В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

4.1. Культурно-досуговое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

4.2. Информационно-просветительское мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворения информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

4.3. Услуга по организации и проведению мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем, с группой потребителей услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

4.4. Исполнитель: учреждение культуры Республики Крым, предоставляющее государственную услугу по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

4.5. Потребитель: физическое или юридическое лицо, присутствующее, принимающее участие в культурно-массовом мероприятии.

5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;

4) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;

6) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

8) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

9) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

10) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

11) Федеральный закон Российской Федерации от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

12) Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

13) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

14) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

15) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

16) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

17) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

18) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

19) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

20) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

21) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

22) Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

23) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

24) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «Социальные нормативы и нормы»;

25) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

26) ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг;

27) ГОСТ 7.76-96. Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;

28) ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика;

29) ГОСТ 7.55-99. Основные положения;

30) ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

31) ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения;

32) ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования;

33) ГОСТ 7.59-2003. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;

34) Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»;

35) ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

36) ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;

37) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

38) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.1993 № 649 «Об утверждении "Положения об организации продажи неиспользуемых книг и других произведений печати из фондов библиотек Министерства культуры Российской Федерации"»;

39) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

40) Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 10.06.2010 № 278 «О внесении изменений в приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 1 сентября 2009 года № 390 «О внесении изменений в СНиП 2.08.02-89* "Общественные здания и сооружения"»;

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

42) Письмо Министерства финансов Российской Федерации от 04.11.1998 № 16-00-16-198 «Об инвентаризации библиотечных фондов»;

43) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

44) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790-44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;

45) «СНиП 21-01-97*. Пожарная безопасность зданий и сооружений» (приняты и введены в действие Постановлением Министерства строительства Российской Федерации от 13.02.1997 № 18-7);

46) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания» в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов: (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru);

47) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 № 199-ЗРК-2015;

48) Уставы республиканских государственных библиотек;

49) Правила пользования республиканских государственных библиотек;

50) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1.1. Описание государственной услуги

Государственная услуга по организации мероприятий предусматривает:

- подготовку мероприятия;
- проведение мероприятия.

Государственная услуга по организации и проведению мероприятий включает:

- разработку и утверждение Положения о фестивалях и иных конкурсных мероприятиях, создание оргкомитетов, жюри, секций, определение участников, победителей (лауреатов), установление форм их поощрения, приобретение и вручение призов, представление кандидатов на последующие туры, определение и утверждение условий участия в различных конкурсных мероприятиях;

- разработку и осуществление практических мер по проведению мероприятий: организация творческого процесса, концертов, выставок, конференций, открытия и (или) заключительного праздника, фестиваля, театрализованного представления и иных мероприятий; издание рекламных, информационных и (или) инструктивных (методических) материалов; привлечение сторонних специалистов в качестве членов жюри и оргкомитетов; музыкальное, художественное и материальное оформление; оплата расходов, непосредственно связанных с выполнением работы по проведению фестивалей, выставок, смотров, конкурсов и иных программных мероприятий силами учреждения, в том числе командировочные расходы,

проживание, питание участников в соответствии с действующим законодательством.

Государственная услуга по организации мероприятий подразделяется на

- организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;
- организацию и проведение информационно-просветительских мероприятий.

1.2. Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).

1.3. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видео-гостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

Перечень форм организации мероприятий может быть расширен в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей в соответствии с уставом учреждения.

1.4. Потребителями государственной услуги по организации мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

1.5. Социальная адресность государственной услуги по организации культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.

Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе.

Предельные цены на оплату государственных услуг учреждениеопределяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

2.2. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги:

1) мероприятия могут проводиться в стационарном режиме, в онлайн-режиме с использованием сети Интернет, а также во внестационарном режиме с использованием ресурсов мобильных комплексов информационно-библиотечного обслуживания (при их наличии);

2) проведение мероприятий осуществляется по графику, утвержденному учреждением или Министерством;

3) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее чем за 7 дней до проведения;

4) мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций;

5) доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

6) мероприятие должно начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

7) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

8) перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

9) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

10) продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;

11) общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 4,5 часов;

12) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

13) объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

14) учреждение вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

2.3. Потребителю может быть отказано в получении услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

4) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Учреждение, предоставляющеегосударственную услугу, должно обеспечить:

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

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

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

4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами информационные стенды учреждения.

4. 5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального

назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления государственной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственных услуг. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

4.8. Для предоставления качественных государственных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы,

специальные держатели, кресла для работы.

5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

5.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

5.6. 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.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых государственных услуг.

6.2. Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

6.3. Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

6.4. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

6.5. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

6.6. В учреждении создаются условия для повышения квалификации

работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги, заниматься самообразованием.

6.7. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими государственной услуги.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

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

7.2. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;

4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;

5) по телефону;

6) при личном посещении учреждения;

7) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция).

7.3. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их

руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт оказания услуги;

8) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) онлайн-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка и т.д.;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

7.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

7.5. Посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

7.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

7.7. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону

осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

7.8. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, предоставляющего государственную услугу при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

7.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

7.10. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция)
до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его ресурсах;
2) об услугах и работах учреждения;
3) контактная информация;
4) режим работы учреждения;
5) о проводимых мероприятиях.

Глава 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1.Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования учреждением;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;

- регламент предоставления государственной услуги;
- стандарт качества государственной услуги (работы);
- паспорт государственной услуги;
- положение о методической работе;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1.Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

1.1.Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

1.2.Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

1.3.Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

1.4.Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе оказания услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию государственной услуги, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений

Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнение требований стандарта качества услуг.

1.5. В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставленной услуги.

1.6.Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

1.7.Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

1.8.Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

1.9.Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования, к оказанию государственной услуги, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

1.10.Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

1.11.В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий оказания государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений

обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, оказывающими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

1.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

2. Независимая оценка качества предоставления государственной услуги

2.1. Независимая оценка качества предоставления услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

2.2. Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя работы о качестве предоставления услуги на своем официальном сайте в сети Интернет.

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяются:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

1.1 Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги.

2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

2.1.1. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство культуры Республики Крым с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.1.2. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра культуры Республики Крым.

2.1.3.Жалобу в Министерство можно подать лично (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

2.1.4. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, оказывающего государственную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, оказывающего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

3.1. Записаться на личный прием к Министру культуры Республики Крым можно по телефонам: (3652) 544-485.

3.2. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru.

4. Министр культуры Республики Крым (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего

жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

-по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

5.1. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется
в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Показателями и критериями объема (качества) предоставления государственной услуги (работы) являются:

1) количество участников мероприятий (человек);

2) количество проведенных мероприятий (штука);

3) количество проведенных мероприятий (человеко-день);

4) количество проведенных мероприятий (час).

2. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги учреждения независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;

- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги;

- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Приложение № 12
к приказу Министерства культуры
Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. № 364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – государственная услуга).

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, а также основные положения, определяющие качество государственной услуги и требования к качеству ее предоставления.

Предоставление государственной услуги в рамках выполнения государственного задания направлено на обеспечение прав и интересов физических и юридических лиц на доступ к библиографической и текстовой информации из фондов государственных республиканских библиотек (в части, не касающейся авторских прав) посредством взаимодействия пользователей (получателей услуги) с библиотекой.

Услуга, оказываемая исполнителем, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Республики Крым, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении учреждений: Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство). Контактная информация Министерства: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова, 13, тел./факс (3652) 544-327, тел. (3652) 544-658, http://mkult.rk. gov.ru; e-mail: minkult@rk.gov.ru.

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов

бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

3. Перечень учреждений, предоставляющих государственную услугу:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»;

2) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского»;

3) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»;

4) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская детская библиотека им. В.Н. Орлова»; (далее – учреждения).

4. Термины и определения

4.1. Абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

4.2. Библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

4.3. Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников, для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

4.4. Библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

4.5. Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

4.6. Библиотечная услуга – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем.

4.7. Библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации).

4.8. Библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией (информацией о документах, необходимой для их идентификации и использования).

4.9. Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

4.10. Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка); о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка); ответ на запрос, содержащий фактические сведения (фактографическая справка).

4.11. Виртуальная справка – запрос пользователя в онлайновую справочную службу, связанный с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации; ответ в виде библиографических списков с указанием источника, отдельных или совокупности фактографических данных; предоставление возможности самостоятельного поиска информации в базе данных выполненных запросов, генерируемой на сайте библиотеки; ссылки на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети и консультации для самостоятельного поиска. При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные каталоги и ресурсы Интернета.

4.12. Выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов, по всем видам абонемента и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

4.13. Документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения.

4.14. Запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги.

4.15. Информационное обслуживание – обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг.

4.16. Информация – сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации (Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки).

4.17. Консультация – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

4.18. Копия документа – идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

4.19. Межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

4.20. Обращение к веб-сайту библиотеки – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

4.21. Обращение в режиме удаленного доступа – факт обращения пользователей к услугам библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по каналам межбиблиотечного абонемента.

4.22. Ориентирующая справка – ответ на запрос о режиме, порядке и условиях пользования библиотекой; о работе, размещении и направлениях деятельности структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях и пр.).

4.23. Ответ – сведения, выданные пользователю или посетителю сотрудником библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, консультации, переадресованные запросы и отказы.

4.24. Отказ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

4.25. Показатель качества услуги – количественная и качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

4.26. Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, абонент).

4.27. Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

5. Нормативно-правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги

1) Конституция Российской Федерации;

2) Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

3) «Основы законодательства о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;

4) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

7) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

10) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

11) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

12) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

13) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

14) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

15) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

16) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

17) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

18) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 г. № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;

19) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

20) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

21) Приказ Министерства культуры РФ от 8 октября 2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

22) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии";

23) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»: (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru);

24) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30 декабря 2015 года № 199-ЗРК-2015;

25) Уставы республиканских государственных библиотек;

26) Правила пользования республиканских государственных библиотек;

27) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие деятельность в области библиотечного дела.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1.1. Описание государственной услуги

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки может выполняться

1) в условиях стационара;

2) вне стационара:

- в пункте выдачи библиотечных документов, организованном вне помещения библиотеки на территории иных учреждений, организаций, местах массового пребывания людей.

- с использованием ресурсов мобильных комплексов информационно-библиотечного обслуживания (при их наличии)

3) удаленно через сеть Интернет:

- дистанционно через сайт Библиотеки и/или её страницы на сайтах государственных услуг и в социальных сетях.

1.2. Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки может выполняться в следующих основных формах:

- выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии. Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и/или электронных носителях;

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа;

- организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания.

Государственная услуга предоставляется в течение всего года, в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа к данной услуге.

Глава 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе в соответствии с «Правилами пользования учреждением». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг», утверждённым администрацией учреждения.

Предельные цены на оплату государственной услуги учреждение определяет самостоятельно исходя из затрат учреждения.

Перечень форм предоставления государственной услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей (в соответствии с уставом исполнителя).

Требования к объему и качеству предоставляемой услуги за счет средств бюджета Республики Крым утверждаются ежегодно в государственном задании.

2.2. Требования к процессу и (или) результату предоставления государственной услуги

2.2.1. Основание для предоставления государственной услуги

- личное обращение;
- письменное обращение или запрос с помощью электронных форм связи, если характер конкретной услуги предусматривает её предоставление в дистанционном виде.

2.2.2. Предоставление государственной услуги включает в себя

Получение пользователем:

- бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование документов из фондов абонемента и читального зала;
- документа по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с Уставом библиотеки, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

2.2.3. Для получения услуги библиотечного обслуживания получатель услуги должен быть зарегистрирован (записан) в библиотеке, на физическое

лицо оформляется формуляр; услуги юридическим лицам и общественным организациям оказываются на основании договора.

2.2.4. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;

- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных;

- обслуживание пользователей в Библиотеке, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в Библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.2.5. Конечный результат предоставления государственной услуги

- предоставление получателю услуги конкретных документов из фонда библиотеки по его запросу;

- информирование получателя услуги о местонахождении запрашиваемого документа;

- консультирование получателя услуги по справочно-поисковому аппарату библиотеки (на карточных и электронных носителях);

- предоставление получателю услуги справки на информационный запрос в режиме «запрос-ответ»;

- предоставление получателю услуги информации о новых документах, поступивших
в библиотеку;

- массовое досуговое и просветительское мероприятие культурной направленности: литературный конкурс, книжный фестиваль, библиотечная акция, литературный праздник, читательская конференция, диспут, литературно-музыкальный вечер и т.д.;

- книжная выставка, просмотр-обзор литературы, презентация книги;

- работа клубов по интересам, кружков, музыкальной и литературной гостиных.

2.2.6. Потребителями услуги, предоставляемой исполнителем, могут быть юридические лица, физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие; общественные организации.

2.3. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска затребованного документа библиотечного фонда или справочно-библиографической информации.

2.4. Потребителю может быть отказано в получении государственной услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) отсутствие сведений или документов библиотечного фонда, соответствующих запросу;

4) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

5) нарушение правил пользования библиотекой;

6) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

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

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

- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги (выполнения работы), в случаях установленных законодательством.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Здание (помещение) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

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

4.3. Здание (помещение) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности,

загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

4.4. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

4.5. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

4.6. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

Помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления государственной услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (по возможности раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

4.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления государственных услуг. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

4.8. Для предоставления качественных государственных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

5.2. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

5.3. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

5.4. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

5.5. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого посетители не обслуживаются. По решению учреждения санитарный день может быть заменен на санитарные часы.

5.6. 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.

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления государственной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности библиотеки (количество пользователей, книговыдачи, посещаемости) и государственного задания;

- структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

6.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов учреждения должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке;

- основаниями для получения допуска к работе являются прохождение медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах); в дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности;

- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения;

- работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в пять лет; в период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги, заниматься самообразованием.

6.3. Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги:

- в профессиональной деятельности работники учреждения руководствуются Кодексом профессиональной этики;

- к каждому работнику учреждения, непосредственно обеспечивающему предоставление государственной услуги, предъявляются следующие требования: в основу взаимоотношений с пользователями должен быть положен принцип равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их возрастного, социального, должностного положения; препятствовать проявлениям грубого и неуважительного отношения к потребителям; при ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам.

6.4. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для предоставления ими государственной услуги.

Глава 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7.1. Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о библиотеке, режиме ее работы и предоставляемых услугах.

7.2. Вся информация размещается на государственном языке Российской Федерации.

7.3. Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

Информирование потребителей о библиотеке, предоставляющей государственную услугу.

7.4. Библиотека обязана довести до сведения получателей государственной услуги наименование Учредителя, свое полное наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на фасадной вывеске здания.

7.5. Библиотека должна обеспечить потребителей работы доступной и достоверной информацией, включающей сведения о существенных изменениях в своей деятельности, порядке и условиях обжалования качества предоставленной услуги. Указанная информация размещается на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в помещениях библиотеки.

7.6. Информирование потребителей о государственной услуге

7.6.1. Библиотека обязана своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемой государственной услуге и возможностях ее получения. Способы информирования получателей государственной услуги определяются библиотекой самостоятельно.

7.6.2. Оповещение (анонс) потребителей о плановых методических мероприятиях осуществляется на информационных стендах библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, сайте библиотеки), в средствах массовой информации, в рекламно-информационных материалах.

7.7. Требования к режиму работы библиотеки

7.7.1. Режим работы библиотеки, в том числе в выходные устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.

7.7.2. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

7.7.3. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

7.8. Время предоставления государственной услуги

7.8.1. Предоставление государственной услуги потребителям может производиться в любой день недели, кроме выходных дней, обозначенных в графике работы библиотеки. Даты и время проведения мероприятий устанавливается библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Министерством культуры Республики Крым.

Глава 8. ТРЕБОВАНИЯ К НОРМАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

8.1. Учреждение должно обеспечить наличие следующих локальных нормативных актов, регламентирующих его деятельность:

- устав;
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования библиотекой;
- положения об отделах, структурных подразделениях библиотеки;
- положение о методической работе;
- положение об обработке персональных данных;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- регламент предоставления государственной услуги;
- стандарт качества государственной услуги (работы);
- паспорт государственной услуги.
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- положение по делопроизводству;
- нормативные правовые акты и регламентирующая документация вышестоящих организаций;
- протоколы, решения совещательных органов;
- приказы, распоряжения руководителя учреждения.

Раздел 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Порядок осуществления контроля за соблюдением стандарта качества исполнителями государственной услуги.

1.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

1.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

1.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

1.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

1.5. В целях улучшения, качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставленной услуги.

1.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

1.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

1.8. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

1.9. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования, к выполнению государственной услуги, а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполняемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

1.10. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документарные проверки.

1.11. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

1.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой, проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

2. Независимая оценка качества предоставления государственной услуги

2.1. Независимая оценка качества предоставления услуги осуществляется общественным советом, созданным при Министерстве.

2.2. Учреждение обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателя работы о качестве предоставления услуги на своем официальном сайте в сети Интернет.

Раздел 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных, предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

1.1. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания услуги (работы).

2.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии со стандартом или в суде в порядке, установленном действующим, законодательством Российской Федерации.

2.1.1. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в Министерство с предложениями, заявлениями или жалобами, которые должны быть рассмотрены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.1.2. Жалоба может быть направлена письменно по почте на адрес: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, проспект Кирова,13, в электронной форме на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru, единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме у Министра.

2.1.3. Жалобу в Министерство можно подать лично (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов, кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

2.1.4. В письменной жалобе получателя государственной услуги должно быть указано:

- наименование учреждения, оказывающего государственную услугу, должностного лица учреждения либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а также какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

3. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

3.1. Записаться на личный прием к Министру культуры Республики Крым можно по телефонам: (3652) 544-485.

3.2. Подробная информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном интернет-сайте Министерства http://mkult.rk.gov.ru.

4. Министр культуры Республики Крым (далее по тексту – Министр):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5. Ответ на жалобу подписывается Министром или его заместителями.

5.1. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по адресу, указанному в обращении.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель информируется в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи (при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Показателями и критериями качества государственной услуги являются:

№ п/п	Критерий	Показатели
1.	Оперативность	Скорость предоставления информации о наличии документов в фондах (максимальное время с момента запроса потребителя до предоставления информации) – в среднем 15 минут на одного потребителя. Сроки ожидания при оказании государственной услуги: - получение книги из абонемента до 10 мин. - получение книги из читального зала до 15 мин. - получение книги из отдела организации и использования книжного фонда до 30 мин. Время между датой поступления документов в библиотеку и датой их включения в традиционный справочно-библиографический аппарат и/или электронные базы данных не должно превышать 30 календарных дней.
2.	Полнота	Соотношение отказов от общего количества запросов пользователей составляет не более 2,0 %. Ведение традиционного справочно-библиографического аппарата и пополнение баз данных собственной генерации (краеведческих, фактографических, библиографических и т.д.) (не менее 3,0 % в год от общего годового пополнения объема БЗ). Количество записей, внесенных в ЭК (не менее 2,0 % в год от общего объема электронного каталога) для государственных библиотек. Соответствие системе государственных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика, ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления и др.)
3.	Прозрачность и доступность информации о работе библиотеки	Ведение и актуализация Интернет-сайта библиотеки (годовой процент роста обращений не менее 1,5 %) для государственных библиотек. Ежегодный отчет о деятельности библиотеки перед населением в печатной или электронной форме. Наличие отзывов о библиотеке и проведенных мероприятий. Наличие публикаций и информационных сообщений о деятельности библиотеки в СМИ.

ПОКАЗАТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

в стационарных условиях являются*:*

1. Динамика количества посещений.

Формула расчета значения показателя:

ДКП = М (расч) / М (предш), где

ДКП – динамика количества посещений

М (расч) – количество посещений в расчетном году;

М (предш) – количество посещений в предшествующем расчетному году

2. Обращаемость книжного фонда

Формула расчета значения показателя:

ОКФ = КФэ/КВ, где

ОКФ – обращаемость книжного фонда

КФэ – количество книжного фонда библиотеки, экземпляров

КВ – количество книговыдач.

Показателем качества предоставления государственной услуги *вне стационара* является

Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов.

Формула расчета значения показателя:

Дуз = Зуд. / Зопр., где

Дуз – доля уловлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов

Зуд. – число удовлетворенных запросов в отчетном году;

Зопр. – общее число запросов в отчетном году.

Показателем качества предоставления государственной услуги *удаленно через сеть Интернет* является

Динамика обращений к электронным ресурсам библиотеки удаленных пользователей.

Формула расчета значения показателя:

ДО = УдП (отч.) / УдП (предш), где

ДО – динамика обращений к электронным ресурсам библиотеки удаленных пользователей.

УдП (отч.) – количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений веб-сайта) в отчетном году;

УдП (предш.) – количество обращений в библиотеку удаленных пользователей (количество посещений веб-сайта) в предшествующем отчетному году.

2. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества государственной услуги библиотеки независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью, стандарт качества

услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей государственной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от

- органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- учреждений, оказывающих государственную услугу, на которых распространяется действие настоящего стандарта;
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги;
- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

Приложение № 13
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ СПЕКТАКЛЕЙ (ТЕАТРАЛЬНЫХ ПОСТАНОВОК)

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги–услуга по показу спектаклей (театральных постановок) (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывают учреждения:

1) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический русский драматический театр им. М. Горького».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр».

4) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический театр кукол» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) являются физические лица.

4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственной услуги:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

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

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

–приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

–письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

–приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Государственная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги по показу спектаклей (театральных постановок) определяется жанром и формой спектаклей (театральных постановок), а также местом проведения спектаклей (театральных постановок):

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.3. Балет:

7) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

8) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

9) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

10) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

11) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

12) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.4. Кукольный спектакль:

13) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

14) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

15) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

16) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

17) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

18) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе.

8. Государственные услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату государственных услуг учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Социально не защищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утверждённому учреждением.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги:

1) дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа спектакля;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала спектакля;

3) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей. Спектакль может быть показан в течение одного или нескольких представлений. В случае показа спектакля (спектакля) в рамках нескольких представлений зрители имеют право приобретать билеты как на весь спектакль целиком, так и на отдельные его части;

5) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трёх часов тридцати минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

9) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в октябре, закрывается в июле календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Министерства.

11. Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена спектакля или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

15. Результатом оказания услуги является показ спектаклей (театральных постановок), представленный для потребителей в одной из жанров и форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

16. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

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

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

17. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

19. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

20. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

21. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

22. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;

- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления государственной услуги учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более пятнадцати минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более десяти минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг.

24. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены (при возможности), компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

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

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

31. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

32. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию,

профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

34. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

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

39. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

40. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в

здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт предоставления государственной услуги;

8) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт оказания услуг;

7) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях.

43. Через средства массовой информации (радио, телевидение,

периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

44. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

46. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

47. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

48. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров»

с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

49. Предоставление государственной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

50. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

52. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

53. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственных услуг.

54. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

55. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений

обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

63. Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества выполнения работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: (Zr / S) / M x 100, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество спектаклей;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных

представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Сг / Соб) (отч.) х 100 - (Сг / Соб) (предш.) х 100, где

Сг-количество спектаклей на гастролях;

Соб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Св / Соб) (отч.) х 100 - (Св / Соб) (предш.) х 100, где

Св- количество спектаклей на выездах;

Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: (КЗ(отч.)/КЗ(предш.))х100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле:

М(удов.)/М(опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

Приложение № 14
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО СОЗДАНИЮ СПЕКТАКЛЕЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы–работа по созданию спектаклей (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический русский драматический театр им. М. Горького».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр».

4) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический театр кукол» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

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

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

–приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

–приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

– письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования

и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по созданию спектаклей определяется жанром и формой спектаклей:

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.3. Балет:

7) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

8) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

9) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

10) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

11) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

12) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.4. Кукольный спектакль:

13) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

14) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

15) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

16) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

17) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

18) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

- заключение договора с автором (авторами) результата интеллектуальной деятельности на передачу прав на использование произведений литературы и искусства;
- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;
- организацию и проведение репетиционного процесса;
- изготовление сценических постановочных средств, приобретение специального оборудования, расходных материалов и инвентаря;
- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;
- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный спектакль, готовый к показу в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

1) наличие заключенного договора (договоров) с автором (авторами) результатов интеллектуальной деятельности, правами на использование произведений литературы и искусства;

2) включение вновь созданного спектакля в текущий репертуар театра;

3) объявление даты и времени начала премьерного показа созданного спектакля не позднее тридцати дней до премьерного показа спектакля;

4) начало реализации билетов на премьерный показ созданного спектакля не позднее четырнадцати дней до показа спектакля;

5) обеспечение доступа в здание учреждения не позднее чем за сорок пять минут до начала показа спектакля;

6) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

7) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

8) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

9) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

10) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

11) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае, если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

12) Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трёх часов тридцати минут часов.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

9) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

13) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить:

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

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

19. Помещения должны быть обеспечены необходимой мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

20. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для работников учреждения;
- зрительный зал/залы;
- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- репетиционные помещения;
- помещения технических цехов;
- туалетные комнаты для работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;

- буфет для работников учреждения;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения работ в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб должен работать в течение рабочего времени сотрудников учреждения. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения. В течение времени выполнения учреждением государственной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены (по возможности), компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы и специальные держатели.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым.

30. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

31. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

33. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления

ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

34. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;

о дате, времени начала премьерного показа создаваемого или созданного спектакля;

телефон для справок и консультаций.

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

36. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

38. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей);

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера

телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) о проводимых мероприятиях.

39. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт выполнения государственных работ;

7) перечень выполняемых государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

8) о проводимых мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

40. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

41. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

43. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается

ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

44. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

45. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

46. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

47. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

48. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

49. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

50. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственных работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы

с потребителем государственных работ, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

51. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

52. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

53. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

54. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

55. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том

числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

56. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

57. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

58. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

59. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата государственной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата государственной работы.

60. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

61. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: (Zr / S) / M x 100, где

M - количество мест зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Сг / Соб) (отч.) х 100 - (Сг / Соб) (предш.) х 100, где

Сг-количество спектаклей на гастролях;

Соб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количествaспектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Св / Соб) (отч.) х 100 - (Св / Соб) (предш.) х 100, где

Св-количество спектаклей на выездах;

Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: (КЗ(отч.)/КЗ(предш.))х100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных выполнением государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле:

М(удов.)/М(опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполненной государственной работы;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей государственной работы.

Приложение № 15
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА СПЕКТАКЛЕЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по организации показа спектаклей (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

11) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический русский драматический театр им. М. Горького».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр».

4) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский академический театр кукол» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной работы по организации показа спектаклей (театральных постановок) являются физические лица.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

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

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

–приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

– приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

–письмо Министерства культуры Российской Федерации от 01.12.1999 № 01-199/16-27«О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей зрителей, сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по созданию спектаклей определяется жанром, формой спектаклей, а также местом проведения спектаклей:

6.1. Музыкальная комедия:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.2. Драма:

1) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

2) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

3) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

4) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

5) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

6) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.3. Балет:

7) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

8) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

9) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

10) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

11) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

12) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

6.4. Кукольный спектакль:

13) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на стационаре;

14) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на выезде;

15) спектакль большой формы (многонаселенная пьеса, из двух и более актов) на гастролях;

16) спектакль малой формы (камерный спектакль) на стационаре;

17) спектакль малой формы (камерный спектакль) на выезде;

18) спектакль малой формы (камерный спектакль) на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

- привлечение и оплату труда художественного, артистического, технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;

- привлечение художественного, артистического, технического и иного приглашенного персонала;

- организацию и проведение репетиционного процесса;

- проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является показ спектакля в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

1) дата и время начала спектакля должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа спектакля. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за сорок пять минут до начала спектакля;

3) спектакль должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки спектакля должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность спектакля определяется авторским замыслом создателей;

5) время антракта между действиями (частями) одного спектакля должно быть достаточным для обеспечения зрителей сопутствующими услугами;

6) продолжительность действия без антракта спектаклей для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность действия без антракта спектаклей для детей не должна превышать пятидесяти минут;

8) продолжительность одноактного спектакля не должна быть менее одного часа. В случае если спектакль длится менее одного часа в составе представления должно быть показано два и более одноактных спектакля.

Продолжительность спектакля (театральной постановки) от одного до трёх часов тридцати минут.

Спектакль (театральная постановка) может состоять:

из одного (ой) действия (части) продолжительностью от пятидесяти минут до двух часов;

из двух действий (частей) общей продолжительностью от одного часа тридцати минут до трёх часов тридцати минут, в том числе:

- первое (ая) действие (часть) продолжительностью от сорока минут до двух часов;

- второе (ая) действие (часть) продолжительностью от 40 минут до 1,5 часов.

9) после окончания спектакля театр предоставляет сопутствующие услуги в течение 30 минут;

10) вечерние спектакли должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

11) театральный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре - октябре, закрывается в июле - августе календарного года.

Начало театрального сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала театрального сезона, изменение срока завершения театрального сезона осуществляется по решению Министерства культуры Республики Крым

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению/цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

13. Объявленный в репертуарной афише спектакль должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

43. Замена или отмена спектакля допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

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

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил,

требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

76. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

19. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работ мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

20. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для работников учреждения;
- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- артистические помещения в непосредственной близости к сцене;
- репетиционные помещения;
- помещения технических цехов;
- туалетные комнаты для зрителей и работников учреждения, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- буфет для работников учреждения;

- рекреационные зоны для зрителей и работников учреждения;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания работы в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб для работников и посетителей учреждения должен работать в течение всего времени выполнения государственной работы учреждением. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей и работников учреждения. В течение времени выполнения учреждением государственной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим и светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены (при возможности), компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством культуры Республики Крым.

30. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

31. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

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

33. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

34. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;

репертуарная афиша учреждения на текущий и последующий месяцы;

анонсы мероприятий;

телефон для справок и консультаций.

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

36. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

37. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

38. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей);

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей

структурных подразделений учреждения;

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) о проводимых мероприятиях.

39. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт выполнения государственных работ;

7) перечень выполняемых государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

8) о проводимых мероприятиях.

40. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

41. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

42. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

32. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

44. Информирование о порядке выполнения работы по телефону

осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

45. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

46. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

47. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

48. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

49. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

50. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственных работ. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

51. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

52. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

32. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

54. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

55. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

56. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

57. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

58. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

59. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата государственной работы и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата государственной работы.

60. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

61. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: (Zr / S) / M x 100, где

M - количество мест зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на гастролях, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Сг / Соб) (отч.) х 100 - (Сг / Соб) (предш.) х 100, где

Сг-количество спектаклей на гастролях;

Соб. - общее количество спектаклей;

3) Темп роста количества спектаклей (театральных представлений), показанных на выездах, от общего количества спектаклей (театральных представлений) по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Св / Соб) (отч.) х 100 - (Св / Соб) (предш.) х 100, где

Св - количество спектаклей на выездах;

Соб. - общее количество спектаклей;

4) Темп роста количества зрителей на спектаклях (театральных постановках) (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: (КЗ(отч.)/КЗ(предш.))х100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: М(удов.)/М(опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством выполнения государственной работы;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей работы.

Приложение № 16
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги – услуга по показу концертов и концертных программ (далее – государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывают учреждения:

1) Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымская государственная филармония».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр», (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу концертов и концертных программ являются физические лица.

4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуги:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

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

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

– приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

– письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5. Государственная услуга предоставляется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги по показу концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении)
на стационаре;

2) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении)
на выезде;

3) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении)
на гастролях;

4) концерт оркестра (большие составы) на стационаре;

5) концерт оркестра (большие составы) на выезде;

6) концерт оркестра (большие составы) на гастролях;

7) сборный концерт на стационаре;

8) сборный концерт на выезде;

9) сборный концерт на гастролях;

10) концерт хора, капеллы на стационаре;

11) концерт хора, капеллы на выезде;

12) концерт хора, капеллы на гастролях;

13) концерт камерного оркестра на стационаре;

14) концерт камерного оркестра на выезде;

15) концерт камерного оркестра на гастролях;

16) концерт камерного ансамбля на стационаре;

17) концерт камерного ансамбля на выезде;

18) концерт камерного ансамбля на гастролях;

19) сольный концерт на стационаре;

20) сольный концерт на выезде;

21) сольный концерт на гастролях;

22) концерт танцевально-хореографического коллектива на стационаре;

23) концерт танцевально-хореографического коллектива на выезде;

24) концерт танцевально-хореографического коллектива на гастролях.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

7. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе.

8. Государственные услуги предоставляются на основании приобретенного зрителем билета учреждения, в том числе для детей дошкольного возраста, учащихся, студентов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

Предельные цены на оплату государственных услуг учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

9. Социально не защищенным слоям населения: детям-инвалидам, детям, оставшимся без попечения родителей, сиротам, детям из многодетных семей, участникам Великой Отечественной войны, инвалидам учреждение может оказывать государственные услуги на безвозмездной основе согласно порядку, утверждённому учреждением.

10. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги:

1) Дата и время начала концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концерта;

3) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

3) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года;

11) начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Министерства.

11. Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

15. Результатом оказания услуги является показ концертов и концертных программ, представленный для потребителей в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

16. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно обеспечить:

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

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил,

требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

17. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

19. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

20. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

21. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

22. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;

- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги в полном объеме и надлежащего качества.

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

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг.

24. Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться

в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

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

31. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

32. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

34. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

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

39. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

40. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт оказания услуги;

8) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт оказания услуг;

7) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях.

43. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

44. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

46. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

47. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

48. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

49. Предоставление государственной услуги в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

50. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

52. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

53. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему

контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги.

54. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

55. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества предоставляемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

63. Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

64. Показателем качества оказания государственной услуги являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: (Zr / S) / M x 100, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Кг / Коб) (отч.) х 100 - (Кг / Коб) (предш.) х 100, где

Кг-количество концертов на гастролях;

Коб. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программпо сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Кв / Коб) (отч.) х 100 - (Кв / Коб) (предш.) х 100, где

Кг-количество концертов на выездах;

Коб. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: (КЗ(отч.)/КЗ(предш.))х100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: М(удов.)/М(опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством оказанных услуг;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей услуг.

Приложение № 17
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО СОЗДАНИЮ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по созданию концертов и концертных программ (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымская государственная филармония».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр», (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии

со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

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

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

– письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

– приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по созданию концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении);

2) концерт оркестра (большие составы);

3) сборный концерт;

4) концерт хора, капеллы;

5) концерт камерного оркестра;

6) концерт камерного ансамбля;

7) сольный концерт;

8) концерт танцевально-хореографического коллектива.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя:

– привлечение и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;

– привлечение художественного, артистического и иного приглашенного персонала;

– организацию и проведение репетиционного процесса;

–изготовление сценических постановочных средств, приобретение инвентаря;

– проведение текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;

– общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу в одной из форм, указанных в статье 5 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

1) дата и время начала созданного концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее чем за 45 минут до начала концерта;

3) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года;

11) начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Министерства.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить:

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

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил,

требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

19. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

20. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);

▪ другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения работы в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб должен работать в течение всего времени проведения концерта. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения и посетителей. В течение времени выполнения учреждением государственной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей

внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством. Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

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

31. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

32. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

34. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

35. В учреждении создаются условия для повышения квалификации

работников учреждения. Работники должны проходить обучение на курсах повышения квалификации не реже одного раза в три года. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

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

39. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

40. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы

учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт выполнения государственных работ;

7) перечень выполняемых государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях.

43. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

44. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

46. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

47. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

48. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

49. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

50. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

52. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

53. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением стандарта качества выполнения государственной работы.

54. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

55. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

62. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос,

интервьюирование, анкетирование потребителей результата государственной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата государственной работы.

63. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: (Zr / S) / M x 100, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Кг / Коб) (отч.) х 100 - (Кг / Коб) (предш.) х 100, где

Кг-количество концертов на гастролях;

Коб. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Кв / Коб) (отч.) х 100 - (Кв / Коб) (предш.) х 100, где

Кг-количество концертов на выездах;

Коб. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: (КЗ(отч.)/КЗ(предш.))х100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: М(удов.)/М(опрош.) х100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей результата выполнения государственной работы.

Приложение № 18
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОКАЗА КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной работы – работа по организации показа концертов и концертных программ (далее – государственная работа).

2. Государственную работу выполняют учреждения:

1) Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымская государственная филармония».

2) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».

3) Государственное автономное учреждение Республики Крым «Крымскотатарский государственный академический музыкально-драматический театр», (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии

со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

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

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

– письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России»;

– приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. Государственная работа выполняется в целях формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной работы по организации показа концертов и концертных программ определяется видом концертов и концертных программ:

1) совместный концерт оркестра и хора (опера в концертном исполнении);

2) концерт оркестра (большие составы);

3) сборный концерт;
4) концерт хор, капеллы;
5) концерт камерного оркестра;
6) концерт камерного ансамбля;
7) сольный концерт;
8) концерт танцевально-хореографического коллектива.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

7. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

8. Выполнение государственной работы включает в себя организацию:

- привлечения и оплату труда персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;
- привлечения художественного, артистического и иного приглашенного персонала;
- проведения репетиционного процесса;
- изготовления сценических постановочных средств, приобретения инвентаря;
- проведения текущего ремонта инвентаря, музыкальных инструментов;
- проведения общехозяйственных работ, в том числе содержания объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретения услуг связи, обслуживания инженерных сетей, приобретения транспортных услуг, повышения квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

9. Результатом выполнения работы является созданный концерт или концертная программа, готовые к показу в одной из форм, указанных в пункте 6 настоящего стандарта.

10. Требования к результату выполнения государственной работы:

1) дата и время начала созданного концерта должны быть объявлены учреждением не позднее 30 дней до показа концерта. Продажа билетов должна начинаться не позднее 14 дней до показа концерта;

2) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позднее, чем за 45 минут до начала концерта;

3) концерт должен начинаться не позднее пяти минут после объявленного времени начала. В случае задержки концерта должно быть сделано соответствующее объявление;

4) продолжительность концертов определяется авторским замыслом создателей;

5) перерыв между отделениями одного концерта должен быть не менее 10 минут;

6) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для взрослой аудитории не должна превышать двух часов;

7) продолжительность концерта без перерыва (антракта) на мероприятиях для детей не должна превышать 45 минут;

8) общая продолжительность одного концерта не должна быть менее одного часа и не более 3,5 часов;

9) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

10) концертный сезон учреждения открывается, как правило, в сентябре-октябре, закрывается в июне календарного года;

11) начало и окончание концертного сезона может переноситься учреждением не более чем на один календарный месяц. В иных случаях перенос срока начала концертного сезона, изменение срока завершения концертного сезона осуществляется по решению Министерства.

11. Потребителю может быть отказано в получении результата выполнения работы в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) если посетитель не проходит по возрастному ограничению / цензу. В этом случае сотрудник учреждения, отвечающий за допуск на посещение концерта, вправе потребовать у посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

13. Объявленный в программе концерт должен быть проведён независимо от количества присутствующих зрителей.

14. Замена концертной программы учреждения или отмена концертов допускаются в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Учреждение, выполняющее работу, должно обеспечить:

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

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

16. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

17. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

18. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемой работы (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

19. Помещения должны быть обеспечены необходимой для выполнения работы мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

20. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

21. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей результата выполнения работы:

- гардеробное помещение для работников учреждения;
- гардеробное помещение для зрителей;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- зрительский буфет;
- зрительское фойе;
- рекреационная зона;
- камера хранения (при возможности);
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для выполнения работы в полном объеме и надлежащего качества.

22. Гардероб должен работать в течение всего времени проведения концерта. Перерывы работы гардероба должны составлять не более 15 минут подряд. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для работников учреждения и посетителей. В течение времени выполнения учреждением государственной работы туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

23. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполнения работ.

24. Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполнения государственных работ соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

25. Для качественного выполнения государственных работ учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

26. Здание (помещение) учреждения, в котором выполняется работа, должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

27. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

28. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

29. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

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

31. График работы объектов сети внестационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

32. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

33. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых государственных работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

34. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

36. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда

и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

37. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о результатах выполняемых государственных работ и обеспечить возможность их правильного выбора.

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

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

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

39. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

40. Информирование потребителей результата работ осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

41. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера

телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт выполнения государственных работ;

8) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях.

42. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт выполнения государственных работ;

7) перечень выполняемых государственных работ, в том числе платных (с указанием их стоимости);

8) о проводимых мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

43. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

44. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

45. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

46. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным

лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

47. Информирование о порядке выполнения работы по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, выполняющими работу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

48. Информацию о порядке выполнения государственных работ можно получить у дежурного администратора при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

49. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

50. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

51. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего работу.

52. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

53. Учреждение, выполняющее работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и

реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества работ.

54. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей результатов работ для изучения удовлетворенности качеством выполненных работ.

55. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

56. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

57. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

58. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том

числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственными учреждениями Республики Крым государственных работ.

59. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

60. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

61. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

62. Мнения потребителей результата государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей результата государственной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей результата государственной работы.

63. Мнения потребителей результата государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

64. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

1) Средняя заполняемость зрительного зала на стационаре, высчитывается по формуле: (Zr / S) / M x 100, где

M - количество мест в зрительном зале;

Zr - количество зрителей;

S – количество концертов;

2) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на гастролях, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Кг / Коб) (отч.) x 100 - (Кг / Коб) (предш.) x 100, где

Кг-количество концертов на гастролях;

Коб. - общее количество концертов;

3) Темп роста количества концертов и концертных программ, показанных на выездах, от общего количества концертов и концертных программ по сравнению с предыдущим годом, высчитывается по формуле:

(Кв / Коб) (отч.) x 100 - (Кв / Коб) (предш.) x 100, где

Кг-количество концертов на выездах;

Коб. - общее количество концертов;

4) Темп роста количества зрителей на концертах, других публичных представлениях (по сравнению с предыдущим годом), высчитывается по формуле: (КЗ(отч.)/КЗ(предш.))x100-100, где:

КЗ(отч.) - количество зрителей в отчетном году;

КЗ (предш.) - количество зрителей в предшествующем отчетному году;

5) Доля потребителей, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы, от числа опрошенных, высчитывается по формуле: М(удов.)/М(опрош.) x100, где:

М (удов.) - количество опрошенных, удовлетворенных качеством результата выполнения государственной работы;

М (опрош.) – общее количество опрошенных потребителей результата выполнения государственной работы.

Приложение № 19
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ УСЛУГ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги (работы) – Предоставление консультационных и методических услуг (далее – государственная услуга (работа)).

2. Государственную услугу (работу) оказывают учреждения:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Центр народного творчества Республики Крым»;

2) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центр культуры и народных ремесел» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги (работы) являются муниципальные учреждения, государственные учреждения, юридические лица, физические лица.

4. Оказание государственной услуги (работы) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги (работы):

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

– Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

– приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

– письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ)

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

5. Государственная услуга (работа) оказывается в целях оказания методической поддержки учреждениям культуры, их руководителям и сотрудникам.

6. Содержание государственной услуги (работы) по предоставлению консультационных и методических услуг.

6.1. Государственная услуга (работа) оказывается в сфере деятельности «Культура, кинематография, архивное дело».

6.2. Государственная услуга (работа) оказывается в формах:

1) проведения методических мероприятий (консультаций, открытых уроков, мастер-классов, семинаров, лекций, докладов,) (далее – методических мероприятий);

2) подготовки методических материалов;

3) подготовки экспертных оценок и (или) заключений.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

7. Предоставление государственной услуги (работы) в рамках установленного учреждению государственного задания осуществляется на бесплатной основе.

8. При предоставлении государственной услуги (работы) сверх объема, установленного государственным заданием, предельные цены на оплату государственных услуг (работ) учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

9. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (работы).

9.1. Оказание государственной услуги (работы) в форме проведения методических мероприятий:

1) методические мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети «интернет»;

2) проведение методических мероприятий осуществляется по графику, утвержденному учреждением;

3) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 7 дней до проведения;

4) доступ в здание учреждения должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

5) мероприятие должно начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

6) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

7) перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

8) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

9) продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;

10) общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 4,5 часов;

11) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

12) объявленное методическое мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников.

9.2. Оказание государственной услуги (работы) в форме подготовки методических материалов:

1) срок подготовки методических материалов должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием услуги (работы);

2) потребителю могут быть предложены ранее подготовленные методические материалы с учетом их актуальности и интереса потребителя;

3) методические материалы могут быть представлены в бумажном и (или) электронном виде, состоять из текстовых (в том числе нотных) материалов, видео- и аудиоматериалов, иллюстративных материалов.

9.3. Оказание государственной услуги (работы) в форме подготовки экспертных оценок и (или) заключений:

1) срок подготовки экспертных оценок и (или) заключений должен составлять не более 30 дней со дня обращения потребителя за оказанием услуги (работы);

2) для подготовки экспертных оценок и (или) заключений учреждение может привлекать сторонних специалистов и (или) экспертов в соответствующей сфере;

3) заверенные подписью подготовившего их специалиста и (или) эксперта и руководителя учреждения экспертные оценки и (или) заключения предоставляются потребителю в бумажном виде на бланке учреждения;

4) учреждение вправе хранить копии выданных экспертных оценок и (или) заключений.

10. Потребителю может быть отказано в получении услуги (работы) в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

4) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

11. Результатом оказания услуги (работы) является посещение потребителем методического мероприятия, получение методических материалов, экспертной оценки и (или) заключения.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

12. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно обеспечить:

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

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

13. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

14. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

15. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

16. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

17. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

18. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для посетителей;
- конференц-зал или аудитория для совещаний;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги (работы) учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги (работы) учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

19. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг (работ).

20. Для качественного предоставления государственной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: звукотехническим

оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

21. Для оказания качественных услуг (работ) учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

22. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

23. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

24. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

26. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

27. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги (работы) в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг (работ).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

28. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

29. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны регулярно проходить обучение на курсах повышения квалификации. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

30. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

31. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

32. Информирование потребителей услуги (работы) осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;

4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;

5) по телефону;

6) при личном посещении учреждения.

33. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт оказания услуги;

8) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) онлайн-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка и т.д.;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

34. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

35. Посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

36. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

37. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

38. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, оказывающего услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

39. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

40. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

41. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), осуществляется

посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

42. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу).

43. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

44. Учреждение, предоставляющее государственную услугу (работу), должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги (работы). Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственных услуг (работ), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы).

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги (работы).

45. В целях улучшения качества государственной услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг (работ) для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги (работы).

46. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

47. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

48. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

49. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг (работ).

50. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

51. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги (работы), установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги (работы).

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственных услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

52. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

53. Мнения потребителей государственной услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги (работы).

54. Мнения потребителей государственной услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

55. Показателями объема (качества) предоставления государственной услуги (работы) являются:

1) количество отчетов, составленных по результатам работы (штука);

2) количество отчетов, составленных по результатам работы (лист печатный);

3) количество разработанных документов (штука);

4) количество разработанных документов (лист печатный);

5) количество проведенных консультаций (штука);

6) количество проведенных консультаций (человеко-день);

7) количество проведенных консультаций (час).

Приложение № 20
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Наименование государственной услуги (работы) – Организация мероприятий (далее – государственная услуга (работа)).

2. Государственную услугу (работу) оказывают учреждения:

1) Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Центр народного творчества Республики Крым»;

2) Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центр культуры и народных ремесел» (далее – учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг (работ) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги (работы) являются юридические лица и физические лица.

4. Оказание государственной услуги (работы) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги (работы):

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

– Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

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

– Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический

регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

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

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

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

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– приказ Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры РФ» (Правила пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94);

– приказ Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

– письмо Министерства культуры РФ от 01.12.1999 № 01-199/16-27 «О нормативно-технической документации по охране труда для учреждений, предприятий и организаций культуры России».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (РАБОТ)

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

5. Государственная услуга (работа) оказывается в целях совершенствования профессиональных навыков музыкального исполнительства и художественного творчества, выявления талантливых детей и молодёжи, формирования и удовлетворения духовных потребностей слушателей (зрителей), сохранения и развития мировых и национальных культурных ценностей.

6. Содержание государственной услуги (работы) по организации мероприятий.

6.1. Виды мероприятий, организуемых учреждениями:

1) конкурсы, смотры;

2) конференции, семинары;

3) фестивали

4) и другие.

6.2. Место проведения мероприятий: по месту расположения организации (в Республике Крым).

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (РАБОТ)

7. Предоставление государственной услуги (работы) в рамках установленного учреждению государственного задания осуществляется на бесплатной основе.

8. При предоставлении государственной услуги (работы) сверх объема, установленного государственным заданием, предельные цены на оплату государственных услуг (работ) учреждение определяет самостоятельно, исходя из затрат учреждения.

9. Требования к процессу и (или) результату оказания государственной услуги (работы).

1) мероприятия могут проводиться как в стационарном режиме, так и в онлайн-режиме с использованием сети «интернет»;

2) проведение мероприятий осуществляется по графику, утвержденному учреждением или Министерством;

3) в случае проведения внепланового мероприятия дата и время его начала должны быть объявлены учреждением не позднее, чем за 7 дней до проведения;

4) мероприятия могут проводиться как в здании учреждения, так и в зданиях сторонних организаций;

5) доступ в здание учреждения или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;

6) мероприятие должно начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;

7) продолжительность мероприятий определяется их содержанием;

8) перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;

9) продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;

10) продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;

11) общая продолжительность одного мероприятия не должна быть менее 1 часа и более 5 часов;

12) вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;

13) объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;

14) учреждение вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного

мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

10. Потребителю может быть отказано в получении услуги (работы) в следующих случаях:

1) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей;

3) несоответствие сферы деятельности учреждения запросу потребителя;

4) в случае наступления ситуации форс-мажора, а также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

11. Результатом оказания услуги (работы) является участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

12. Учреждение, оказывающее услугу (работу), должно обеспечить:

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

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

13. Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

14. Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

15. Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-

технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

16. Помещения должны быть обеспечены необходимой для оказания услуги (работы) мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

17. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

18. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение для посетителей;
- конференц-зал или аудитория для совещаний;
- концертный зал;
- туалетные комнаты для посетителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для оказания услуги (работы) в полном объеме и надлежащего качества.

Гардеробное помещение должно быть доступно для потребителя в течение всего времени предоставления государственной услуги (работы) учреждением.

Санузлы и туалетные комнаты (раздельные для мужчин и женщин) должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления государственной услуги (работы) учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

19. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания услуг (работ).

20. Для качественного предоставления государственной услуги (работы) учреждение должно быть оснащено: звукотехническим оборудованием, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг (работ) соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

21. Для оказания качественных услуг (работ) учреждению требуется

постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ) ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

22. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

23. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

24. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

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

26. 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

27. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги (работы) в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг (работ).

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах).

В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

28. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

29. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения. Работники должны регулярно проходить обучение на курсах повышения квалификации. В период между плановым повышением квалификации работники должны посещать специализированные семинары, тренинги.

30. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги (работы).

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

31. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах (работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках государственной услуги (работы) в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

32. Информирование потребителей услуги (работы) осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте;

4) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной и (или) электронной почте;

5) по телефону;

6) при личном посещении учреждения;

7) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах,

баннеры, печатная рекламная продукция).

33. На интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт оказания услуги;

8) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) онлайн-сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка и т.д.;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

34. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) перечень оказываемых учреждением услуг (работ), в том числе платных (с указанием стоимости услуг (работ)).

35. Посредством информационной рассылки по федеральной и (или) электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

36. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об оказываемых учреждением услугах (работах);

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

37. Информирование о порядке предоставления услуги (работы) по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу (работу). Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

38. Информацию о порядке предоставления услуги (работы) можно получить у дежурного консультанта и (или) непосредственно должностного лица, оказывающего услугу (работу) при непосредственном посещении учреждения. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 30 минут с момента обращения.

39. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

40. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его ресурсах;

2) об услугах и работах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

41. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

42. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

43. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу (работу).

44. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

45. Учреждение, предоставляющее государственную услугу (работу), должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги (работы). Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем государственных услуг (работ), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также за принятием ими решений;

2) оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Свердловской области; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы).

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги (работы).

46. В целях улучшения качества государственной услуги (работы) учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг (работ) для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги (работы).

47. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

48. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

49. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

50. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

1) текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги (работы) и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также принятием ими решений;

2) последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг (работ).

51. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

52. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги (работы), установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги (работы).

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственных услуг (работ), требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу (работу), положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (работы), а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

53. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги (работы) и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

54. Мнения потребителей государственной услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

1) по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

2) по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги (работы).

55. Мнения потребителей государственной услуги (работы) изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 5. ПОКАЗАТЕЛИ ОБЪЕМА (КАЧЕСТВА) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

56. Показателями объема (качества) предоставления государственной услуги (работы) являются:

1) количество участников мероприятий (человек);

2) количество проведенных мероприятий (штука);

3) количество проведенных мероприятий (человеко-день);

4) количество проведенных мероприятий (час).

Приложение № 21
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ, УЧЁТУ И СОХРАНЕНИЮ ФИЛЬМОФОНДА

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.Наименование государственной работы - работа по формированию, учету и сохранению фильмофонда (далее - государственная работа).

2. Государственную работу выполняет учреждение:

Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению государственных работ, а также предоставляет финансирование учреждению на выполнение государственных работ в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Государственная работа выполняется в интересах общества.

4. Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок выполнения работ:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

– Федеральный закон от 22.08.1996 №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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

– Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

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

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

– Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

– Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

– Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.1995 №1037 «О мерах по сохранению и развитию проката отечественных фильмов и повышению уровня кинообслуживания населения»;

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

– Устав государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Крымский киномедиацентр».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ РАБОТ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

5. В составе государственной работы по формированию, учету и сохранению фильмофонда выделяются следующие направления деятельности: приобретение, хранение и восстановление художественных (игровых), документальных, научно-популярных, мультипликационных (анимационных), учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца.

6. В процессе осуществления деятельности по формированию, учету и сохранению фильмофонда учреждение осуществляет следующие мероприятия:

1)пополнение фильмофонда путем приобретения имущественных, авторских и смежных прав на использование аудиовизуальных произведений

(фильмов) и их копий российского и зарубежного производства;

2) учет, ведение аннотированного каталога фильмов республиканского фильмофонда;

3) конвертирование фильмов в формат, необходимый для цифрового кинопоказа, авторинг и запись копий фильмов на цифровой носитель с выборочной проверкой, тиражирование фильмов и изготовление киноматериалов (при наличии лицензионного договора с правообладателем фильма);

4) продление сроков эксплуатации фильмокопий: проверка и ремонт фильмокопий;

5) устранение неисправностей в работе фильмопроверочного оборудования;

6) списание фильмокопий из действующего фонда;

7) проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам хранения и восстановления художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации на территории Республики Крым;

8) издание рекламных, информационно-методических сборников и их распространение.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

7. Государственная работа реализуется в целях развития кинематографического потенциала области, формирования и удовлетворения духовных потребностей населения в восприятии произведений киноискусства, использования фильмов в воспитательной и образовательной работе.

8. Государственная работа по формированию, учету и сохранению фильмофонда осуществляется в соответствии с планом на оказание услуг по распространению фильмов и организации кинопоказа.

9. Выполнение государственной работы осуществляется на бесплатной основе.

10.Выполнение государственной работы включает в себя:

- заключение договора на приобретение результата имущественных, авторских и смежных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий российского и зарубежного производства;

- привлечение и оплату труда технического персонала, непосредственно выполняющего государственную работу;

- проведение текущего ремонта и восстановление фильмокопий;

- устранение неисправностей в работе фильмопроверочного оборудования;

- общехозяйственные работы, в том числе содержание объектов недвижимого имущества, эксплуатируемого в процессе выполнения государственных работ, приобретение услуг связи, обслуживание инженерных сетей, приобретение транспортных услуг, повышение квалификации персонала, содержание программного обеспечения, используемого в процессе выполнения государственных работ.

11. Результатом выполнения работы является приобретение, хранение и восстановление художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца.

12. Требования к результату выполнения государственной работы:

1)наличие договора на приобретение результата имущественных, авторских и смежных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий российского и зарубежного производства;

2) наличие удовлетворяющего потребности в кинематографическом искусстве населения Республики Крым фонда художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца;

3) предоставление из фильмофонда в прокат потребителям кино-, видеофильмов российского и зарубежного производства.

13. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам хранения и восстановления художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации на территории Республики Крым осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальных информационных мероприятии (в том числе круглых столов, семинаров, выступлений в средствах массовой информации).

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

14. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно обеспечить:

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

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок выполнения государственной работы, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

15. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

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

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений учреждения выделяются:

помещения для хранения и реставрации фильмофонда;

служебные помещения;

16. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество выполнения государственной работы.

Для качественного выполнения государственной работы учреждение должно быть оснащено: кинопроекционным, видеопроекционным и

звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта фильмокопий, а также выдачи в прокат фильмокопий государственного фильмофонда; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

17. Для выполнения качественных работ учреждению требуется постоянное обновление государственного фильмофонда, специальных технических средств для киновидеопоказа, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

18. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством.

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 пользователи 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.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

19. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для выполнения государственной работы в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для выполнения ими государственной работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

20. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о выполняемых государственных работах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых видах государственных работ в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, выполняющего государственную работу;

о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющихся возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр киновидеофильмов;

телефон для справок и консультаций.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

21. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

22. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт выполнения работы;

8) перечень выполняемых учреждением работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

9) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

10) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

23. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

6) стандарт выполнения работы;

7) перечень выполняемых учреждением государственных работ, в том числе платных (с указанием стоимости работ);

8) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

24. На вывеске у входа в учреждение должна размещается следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

25. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

26. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

27. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

28. Информацию о порядке выполнения государственной работы можно получить у дежурного консультанта при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

29. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные

с выполнением работы. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

30. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

31. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, выполняющего государственную работу.

32. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

33. Учреждение, выполняющее государственную работу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем работ, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества выполнения государственной работы.

34. В целях улучшения качества государственной работы учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей работ для изучения удовлетворенности качеством выполнения государственной работы.

35. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

36. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

37. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

38. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе выполнения государственной работы и направленный на соблюдение и исполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также принятием ими решений.

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества выполнения государственных работ государственными учреждениями Республики Крым.

39. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

40. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий выполнения государственной работы, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также оценивается достижение показателей качества государственной работы.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей государственных работ, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, выполняющими государственную работу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению государственной работы, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

41. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества выполнения государственной работы, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

42. Потребитель государственной работы имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе выполнения государственной работы.

43. Потребитель государственной работы, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержавшихся в представленной жалобе.

44. Потребитель государственной работы вправе обратиться с жалобой в адрес руководителя учреждения, выполняющего работу, либо в адрес Министерства.

Жалобы на действия (бездействие) и решения работников учреждений, участвующих в выполнении государственной работы, могут быть направлены руководителю учреждения, выполняющему государственную работу.

Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, учреждения, принимающих участие в выполнении государственной работы, могут быть направлены в Министерство.

45. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

46. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер

(номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействие) и решения учреждения, должностного лица учреждения либо работника учреждения обжалуются;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, выполняющими государственную работу, либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

47. Жалобу в письменной форме можно направить в адрес Министерства:

1) по почте на адрес Министерства: 295005, Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru В этом случае документы, подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

48. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

49. Порядок подачи и рассмотрения жалоб потребителей государственной работы в учреждении, выполняющем государственную работу, устанавливается приказом учреждения, с учетом требований настоящей главы и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

50. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, выполняющее государственную работу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, выполняющих государственную работу, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

51. В Министерстве и учреждении, выполняющем государственную работу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

52. В Министерстве и в учреждении, выполняющем государственную работу, должен быть организован личный прием заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Министерства устанавливается приказом Министерства и размещается на официальном сайте Министерства и информационном стенде.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами учреждения устанавливается приказом учреждения и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

53. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

54. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

55. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

56. Жалоба, поступившая в Министерство и учреждение, выполняющее работу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (жалобы), срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

57. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица Министерства или должностного лица учреждения, выполняющего государственную работу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

58. Министерство или учреждение, выполняющее государственную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

59. Министерство или учреждение, выполняющее государственную работу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

60. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, должны по результатам изучения доводов и документов (при наличии) их подтверждающих, обязаны принять меры по установлению фактов наличия или отсутствия нарушения прав заявителя, должностных лиц, виновных в их нарушении, осуществить комплекс мер, направленных на устранение и недопущение подобных фактов (провести контрольные мероприятия (проверку и/или служебное расследование).

61. По результатам осуществленных контрольных мероприятий Министерство (учреждение, выполняющее работу):

1) готовит по итогам проверки соответствующий акт проверки, в котором отражаются результаты проверки фактов, изложенных в жалобе, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;

2) принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы;

3) если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе выполнения государственной работы;

4) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется заявителю в письменной форме ответ о результатах рассмотрения жалобы.

62. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной работы;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

63. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или учреждения, выполняющего государственную работу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

64. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

РАЗДЕЛ5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

65. Мнения потребителей государственной работы об уровне качества и доступности государственной работы определяется:

по результатам проведения мониторинга качества выполнения государственной работы, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной работы и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной работы.

66. Мнения потребителей государственной работы изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной работы.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ

67. Показателями доступности и качества выполнения государственной работы являются:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной работы для потребителя;

– наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;

– материально-техническое обеспечение;

– отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной работы на действия сотрудников учреждения.

68. Показателем качества результата выполнения государственной работы являются:

- соответствие условий хранения и учета фильмофонда требованиям, установленным отраслевыми нормативными актами;

- пополнение действующего фильмофонда новыми фильмами.

Приложение № 22
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРОКАТУ КИНО И ВИДЕОФИЛЬМОВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.Наименование государственной услуги - услуга по прокату кино и видеофильмов (далее - государственная услуга).

2. Государственную услугу выполняет учреждение:

Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по выполнению государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на выполнение государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги по прокату кино и видеофильмов являются юридические лица, осуществляющие показ фильма.

4. Выполнение государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственной услуги:

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

– Федеральный закон от 22.08.1996 №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

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

– Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

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

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

– Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

– Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральный закон от 30.12.2009 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

– Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

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

– Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.1995 №1037 «О мерах по сохранению и развитию проката отечественных фильмов и повышению уровня кинообслуживания населения»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 №1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2010 № 837 «О функционировании единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показе фильмов в кинозалах»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

– Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

– Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

– Устав государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Крымский киномедиацентр».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙУСЛУГИ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5. В составе государственной услуги по прокату кино и видеофильмов выделяются следующие направления деятельности: прокат художественных (игровых), документальных, научно-популярных, мультипликационных (анимационных), учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца, выданные Министерством культуры Российской

Федерации, либо Министерством культуры Украины в период до 18 марта 2014 года, действующие согласно ст.12 Федерального конституционного закона Российской Федерации от 21 марта 2014 года № 6-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Республики Крым и образовании в составе Российской Федерации новых субъектов Республики Крым и города федерального значения Севастополя» (далее – прокат кино- и видеофильмов).

6. В процессе осуществления деятельности по прокату кино и видеофильмов учреждение осуществляет следующие мероприятия:

1) приобретение имущественных прав на использование аудиовизуальных произведений (фильмов) и их копий;

2) учет, ведение аннотированного каталога фильмов республиканского фильмофонда;

3) конвертирование фильмов в формат, необходимый для цифрового кинопоказа, авторинг и запись копий фильмов на цифровой носитель с выборочной проверкой, тиражирование фильмов и изготовление киноматериалов (при наличии лицензионного договора с правообладателем фильма);

4) прокат кинофильмов (распространение фильма в любой форме и любыми способами) путем передачи права использования результата интеллектуальной деятельности в целях публичной демонстрации киновидеофильмов;

5) доставка киновидеофильмов до демонстратора фильма;

6) проведение рекламно-информационной, методической работы по вопросам использования фильмофонда в учебном и воспитательном процессе на территории Республики Крым;

7) издание рекламных, информационно-методических и репертуарных сборников и их распространение.

7. Предоставление в прокат кино и видеофильмов осуществляется за плату и бесплатно. Бесплатно выдаются в прокат фильмы бюджетным учреждениям культуры и образования, демонстрирующим фильмы государственного фильмофонда в рамках культурно-просветительских, образовательных и воспитательных программ, а также фильмы социальной и профилактической направленности, показ которых осуществляется на бесплатной основе.

Цены на платные услуги устанавливаются учреждением самостоятельно.

ГЛАВА2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8. Государственная услуга реализуется в целях развития кинематографического потенциала республики, формирования и удовлетворения духовных потребностей населения в восприятии произведений киноискусства, эффективного использования потенциала

лучших отечественных фильмов в патриотическом, нравственном, художественном и эстетическом воспитании детей, подростков и молодёжи.

9. Прокат кино и видеофильмов осуществляется в соответствии с договором на оказание услуг по распространению фильмов и репертуарным планом проката кинофильмов.

10. Для получения государственной услуги по прокату кино и видеофильмов, необходимо оформить заявку на выдачу кино-, видеофильмов в прокат.

11. В рамках предоставления услуги может осуществляться доставка кино-, видеофильмов до потребителя.

Потребителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги по прокату кино-, видеофильмов в следующих случаях:

1) запрос потребителя противоречит нормам авторского права;

2) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

3) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей.

12. Результатом предоставления услуги является предоставление из фильмофонда в прокат потребителям кино-, видеофильмов.

13. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам кинообслуживания на территории Республики Крым осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглые столы, семинары, выступления в средствах массовой информации).

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Учреждение, оказывающее услугу должно обеспечить:

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

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

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления государственных услуг, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

15. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

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

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений учреждения выделяются:

помещения для хранения и реставрации фильмофонда;

зрительные залы;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды посетителей;

санузел для посетителей и работников Учреждения, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

16. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: кинопроекционным, видеопроекционным и звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической

проверки и ремонта фильмокопий, а также выдачи в прокат фильмокопий государственного фильмофонда; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, другим нормативным документам и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

17. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление государственного фильмофонда, специальных технических средств для киновидеопоказа, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

18. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 дней до таких изменений.

Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

График работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

19. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и

сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими работы.

ГЛАВА7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

20. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

21. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до предстоящих изменений.

22. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах,

баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

23. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт предоставления услуги;

8) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, оцифрованным изданиям, виртуальная справка;

10) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

24. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

6) стандарт предоставления услуги;

7) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

25. На вывеске у входа в учреждение должна размещается следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

26. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

27. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

28. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

29. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного консультанта при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

30. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

31. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

32. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

33. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

34. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или республиканского законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги.

35. В целях улучшения качества государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

36. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными

уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

37. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

38. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

39. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

39. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

40. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

41. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению

выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

42. Потребитель услуги имеет право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

43. Потребитель государственной услуги, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержавшихся в представленной жалобе.

44. Потребитель государственной услуги вправе обратиться с жалобой в адрес руководителя учреждения, предоставляющего услугу, либо в адрес Министерства.

Жалобы на действия (бездействия) и решения работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены руководителю учреждения, оказывающему государственную услугу.

Жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц, учреждения, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены в Министерство.

45. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

46. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения либо должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо работника учреждения заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

47. Жалобу в письменной форме можно направить в адрес Министерства:

1) по почте на адрес Министерства: 295005, Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru В этом случае документы, подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13.00 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.00 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

48. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

49. Порядок подачи и рассмотрения жалоб потребителей услуг в учреждении, предоставляющем государственную услугу, устанавливается приказом учреждения, с учетом требований настоящей главы и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

50. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, предоставляющее государственную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

51. В Министерстве и учреждении, предоставляющем государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

52. В Министерстве и в учреждении, предоставляющем государственную услугу, должен быть организован личный прием заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Министерства устанавливается приказом Министерства и размещается на официальном сайте Министерства и информационном стенде.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами учреждения устанавливается приказом учреждения и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

53. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

54. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

55. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

56. Жалоба, поступившая в Министерство и учреждение, предоставляющее услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

57. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Министерства или должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

58. Министерство или учреждение, предоставляющее государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

58. Министерство или учреждение, предоставляющее государственную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

59. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб должны по результатам изучения доводов и документов (при наличии) их подтверждающих, обязаны принять меры по установлению фактов наличия или отсутствия нарушения прав заявителя, должностными лицами, виновными в их нарушении, осуществить комплекс мер, направленных на устранение и недопущение подобных фактов (провести контрольные мероприятия (проверку и/или служебное расследование).

60. По результатам осуществленных контрольных мероприятий Министерство (учреждение, предоставляющее государственную услугу):

1) готовит по итогам проверки соответствующий акт проверки, в котором отражаются результаты проверки фактов, изложенных в жалобе, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;

2) принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы;

3) если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги;

4) не позднее дня, следующего за днем принятия решения направляется заявителю, в письменной форме ответ о результатах рассмотрения жалобы.

61. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

62. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом

Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

64. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

РАЗДЕЛ5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

65. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

66. Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества государственной услуги.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

67. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- укомплектованность кадрами;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения;
- доля премьерных российских фильмов в общем количестве фильмовыдач;
- доля фильмов отечественного производства в общем количестве фильмовыдач, в том числе фильмов для детей и подростков.

Приложение № 23
к приказу Министерства
культуры Республики Крым
от «26» декабря 2016 г. №364

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПОКАЗУ КИНОФИЛЬМОВ

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.Наименование государственной услуги - услуга по показу кинофильмов (далее - государственная услуга).

2. Государственную услугу оказывает учреждение:

Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр».

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство).

Министерство организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию государственных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание государственных услуг в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Министерства: адрес: 295005, г. Симферополь, пр. Кирова, д. 13; телефон: (3652)27-66-57, факс: (3652)54-44-85, e-mail: minkult@rk.gov.ru.

3. Потребителями государственной услуги по показу кинофильмов являются физические лица.

4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственной услуги:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;
- Федеральный закон от 22.08.1996 №126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.1995 №1037 «О мерах по сохранению и развитию проката отечественных фильмов и повышению уровня кинообслуживания населения»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2010 № 837 «О функционировании единой федеральной автоматизированной информационной системы сведений о показе фильмов в кинозалах»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 №1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- Устав государственного бюджетного учреждения культуры Республики Крым «Крымский киномедиацентр».

РАЗДЕЛ 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5. В составе государственной услуги по показу кинофильмов выделяются следующие направления деятельности: показ художественных (игровых), документальных, научно-популярных, мультипликационных (анимационных), учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца, выданные Министерством культуры Российской Федерации, либо Министерством культуры Украины в период до 18 марта

2014 года, действующие согласно ст.12 Федерального конституционного закона Российской Федерации от 21 марта 2014 года № 6-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Республики Крым и города федерального значения Севастополя» (далее – показ кинофильмов).

6. В процессе осуществления деятельности по показу кинофильмов учреждение осуществляет следующие мероприятия:

1) проведение кинофестивалей, кинофорумов, тематических и жанровых кинопоказов, творческих вечеров, предсеансовых выступлений;

2) организация кинопремьер и творческих встреч с создателями фильмов, проведение мастер-классов;

3) показ кинофильмов;

7. Показ кинофильмов осуществляется на стационаре, а также путем выездных мероприятий.

8. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной, и бесплатной основе.

На бесплатной основе осуществляется показ кинофильмов социальной и профилактической направленности, фильмов, которые демонстрируются в программах культурно-просветительских, воспитательных и образовательных мероприятиях в учреждениях культуры и образования.

Цены на платные услуги устанавливаются учреждением самостоятельно.

При предоставлении услуги учреждение вправе устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

9. Государственная услуга реализуется в целях развития кинематографического потенциала Республики Крым, формирования и удовлетворения духовных потребностей населения в восприятии произведений киноискусства, эффективного использования потенциала лучших отечественных фильмов в патриотическом, нравственном, художественном и эстетическом воспитании детей, подростков и молодёжи.

10. Для получения услуги по показу кинофильмов потребитель должен лично обратиться в учреждение, осуществляющее показ кино-, видеофильмов согласно расписанию.

11. Показ кино-, видеофильмов начинается не ранее 9.00 и заканчивается не позднее 22.00 часов.

Киносеансы для детей должны проводиться в дневное время.

12. Для организации бесплатного (благотворительного) посещения мероприятий учреждения отдельными категориями потребителей организации, предприятия, учреждения различных форм собственности

и ведомственной принадлежности могут, по наличному или безналичному расчету, оплатить услуги Учреждения.

Руководство Учреждения согласно количественной заявке и сумме оплаты услуг предоставляет заказчику бесплатного (благотворительного) оказания услуг бланки строгой отчетности или приглашения для указанной категории Посетителей.

13. Для обеспечения безопасности Посетителей возрастной ценз на свободное посещение отдельных мероприятий может быть увеличен администрацией Учреждения. В этом случае сотрудник Учреждения, отвечающий за допуск на посещение мероприятия, вправе потребовать у Посетителей документ, подтверждающий возраст ребенка.

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

14. Объявленный в программе киновидеофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на киносеансе кинозрителей.

15. Продолжительность киносеанса устанавливается с учетом продолжительности киновидеофильма.

16. Замена киновидеофильма в программе планируемого репертуара или отмена киносеанса допускаются в случае порчи или утери киновидеофильма, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы природного и (или) техногенного характера.

17. Посетителю может быть отказано в предоставлении государственной услуги по показу кино-, видеофильмов в следующих случаях:

1) отсутствие свободных мест на проводимое мероприятие;

2) установление возрастных ограничений;

3) если потребитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

4) обращение за получением услуги в часы и дни, в которые учреждение закрыто для посетителей.

18. Результатом предоставления государственной услуги по показу кино-, видеофильмов является показ кино-, видеофильмов.

19. Проведение информационно-разъяснительной, методической работы по вопросам кинообслуживания на территории Республики Крым осуществляется посредством:

консультирования заявителя специалистами учреждения по телефону, в ходе личного приема или в письменном виде;

организации и проведения специальных информационных мероприятий (в том числе круглых столов, семинаров, выступлений в средствах массовой информации).

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

20. Учреждение, предоставляющее государственную услугу должно обеспечить:

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

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил,

требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуг, в случаях, установленных законодательством.

ГЛАВА 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

21. Требования к зданиям и помещениям учреждения.

Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

Здание (помещения) должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, системой указателей и знаковой навигации.

Здание (помещения) должны быть оборудованы системами охранно-пожарной сигнализации, первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения. Помещения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

Здание (помещения) должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха, и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормы).

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

Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

В составе помещений учреждения выделяются:

помещения для хранения и реставрации фильмофонда;

зрительные залы;

служебные помещения;

гардероб для верхней одежды посетителей;

санузел для посетителей, снабженный необходимыми гигиеническими средствами.

Помещения, в том числе кинозалы, предоставляемые кинозрелищными учреждениями для организации и проведения киномероприятий, должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям. Кинозалы должны размещаться в специально предназначенных зданиях или помещениях, доступных для населения.

22. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для качественного предоставления государственной услуги учреждение должно быть оснащено: кинопроекционным, видеопроекционным и звукотехническим оборудованием; оборудованием для хранения, технической проверки и ремонта фильмокопий; компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

23. Для оказания качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств для киновидеопоказа, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

ГЛАВА 5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

24. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением, по согласованию с Министерством культуры Республики Крым.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее, чем за 7 дней до таких изменений.

Предоставление государственной услуги должно осуществляться не менее 5 дней в неделю.

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

График работы объектов сети вне стационарного обслуживания устанавливается учреждением самостоятельно с учетом потребностей пользователей.

Ежедневный режим работы персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

25. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

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

Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления

ими работы.

ГЛАВА 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

26. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых государственных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых киносеансах в рамках государственной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

о фильмах текущего и планируемого репертуара, с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющихся возрастных ограничениях допуска зрительской аудитории на просмотр киновидеофильмов;

о дате, времени начала и продолжительности киносеансов;

о дополнительных услугах, оказываемых зрителю;

о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;

о специальных сеансах для детей;

телефон для справок и консультаций.

31. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых киносеансах должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала киносеансов.

Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре (времени начала киносеансов или их отмене) должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

27. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

28. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

7) стандарт предоставления услуги;

8) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых киносеансах;

10) on-line сервисы: доступ к электронному каталогу, виртуальная справка;

11) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

29. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения;

6) стандарт предоставления услуги;

7) перечень предоставляемых учреждением государственных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых киносеансах;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения.

30. На вывеске у входа в учреждение должна размещается следующая информация:

1) наименование учреждения;

2) режим работы учреждения;

3) информация об изменениях в режиме работы.

30. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых киносеансах, иная информация;

31. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и

т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

32. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении, его фондах, ресурсах;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

33. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, предоставляющими государственную услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

34. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить у дежурного консультанта при его непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

35. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

РАЗДЕЛ 3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

36. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

37. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу.

38. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

39. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества предоставления государственной услуги. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности государственных учреждений Республики Крым; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества государственной услуги.

40. В целях улучшения качества предоставления государственной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей государственной услуги для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой государственной услуги.

41. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществления контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

42. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

43. Внешний контроль осуществляется Министерством, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных государственных учреждений Республики Крым.

44. Министерство осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления государственной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности государственных учреждений Республики Крым и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых государственными учреждениями Республики Крым государственных услуг.

45. Министерство в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

46. В зависимости от основания проведения контроля Министерство проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Министерством планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также оценивается достижение показателей качества государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Министерство, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

47. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в

обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

РАЗДЕЛ 4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

48. Потребитель услуги имеет право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

49. Потребитель государственной услуги, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержавшихся в представленной жалобе.

50. Потребитель государственной услуги вправе обратиться с жалобой в адрес руководителя учреждения, предоставляющего услугу, либо в адрес Министерства.

Жалобы на действия (бездействия) и решения работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены руководителю учреждения, оказывающему государственную услугу.

Жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц, учреждения, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены в Министерство.

51. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

52. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) излагается суть жалобы, в чем именно заключается нарушение (несоблюдение) требований настоящего стандарта, а так же какие действия (бездействия) и решения учреждения, должностного лица учреждения, либо работника учреждения обжалуются;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) и решением учреждения, либо должностного лица, предоставляющего услугу, либо работника учреждения Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5) в письменном обращении (жалобе) ставится личная подпись и дата.

53. Жалобу в письменной форме можно направить в адрес Министерства:

1) по почте на адрес Министерства: 295005, Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: minkult@rk.gov.ru В этом случае документы, подтверждающие доводы заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство (прием документов осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 13 и с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13 и с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

54. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

55. Порядок подачи и рассмотрения жалоб потребителей услуг в учреждении, предоставляющем услугу, устанавливается приказом учреждения, с учетом требований настоящей главы и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

56. Жалоба, поступившая в письменной форме в учреждение, предоставляющее услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействия) учреждения и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

57. В Министерстве и учреждении, предоставляющем государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

58. В Министерстве и в учреждении, предоставляющем государственную услугу, должен быть организован личный прием заявителей.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами Министерства устанавливается приказом Министерства и размещается на официальном сайте Министерства и информационном стенде.

Информация о месте, днях и часах приема заявителей должностными лицами учреждения устанавливается приказом учреждения и размещается на официальном сайте учреждения и информационном стенде.

59. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

60. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

61. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

62. Жалоба, поступившая в Министерство и учреждение, предоставляющее услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

63. В случае обжалования отказа Министерства или учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица Министерства или должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

64. Министерство или учреждение, предоставляющее государственную услугу вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

65. Министерство или учреждение, предоставляющее услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

66. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, должны по результатам изучения доводов и документов (при наличии) их подтверждающих, обязаны принять меры по установлению фактов наличия или отсутствия нарушения прав заявителя, должностных лиц, виновных в их нарушении, осуществить комплекс мер, направленных на устранение и недопущение подобных фактов (провести контрольные мероприятия (проверку и/или служебное расследование).

67. По результатам осуществленных контрольных мероприятий Министерство (учреждение, предоставляющее государственную услугу):

1) готовит по итогам проверки соответствующий акт проверки, в котором отражаются результаты проверки фактов, изложенных в жалобе, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;

2) принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу; отказывает в удовлетворении жалобы;

3) если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги;

4) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется заявителю, в письменной форме ответ о результатах рассмотрения жалобы.

68. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

69. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

70. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

РАЗДЕЛ 5. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

71. Мнения потребителей государственной услуги об уровне качества и доступности государственной услуги определяется:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги.

72. Мнения потребителей государственной услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества предоставления государственной услуги.

РАЗДЕЛ 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

73. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- укомплектованность кадрами;
- соответствие качества проецируемого изображения и акустических параметров кинопоказа отраслевому стандарту;
- доля сотрудников учреждения, повысивших квалификацию;
- доступность государственной услуги для потребителя;
- наличие свободного доступа к ресурсам сети Интернет;
- материально-техническое обеспечение;
- доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги от числа опрошенных;
- отсутствие обоснованных жалоб потребителей государственной услуги на действия сотрудников учреждения.