

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению государственной услуги (работы) по организации и проведению культурно - массовых мероприятий, предоставляемых учреждениями, а также основные положения, определяющие качество государственной услуги (работы) и требования к качеству ее предоставления (выполнения).

Государственная услуга (работа) по организации и проведению культурно - массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры, содействовать просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям и носит рекомендательный характер.

1.2. 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.

1.3. Министерство организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию государственной услуги (выполнения работы), а также предоставляет финансирование учреждениям на предоставление государственной услуги (работы) в соответствии с утвержденными государственными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Министерства на соответствующий финансовый год.

1.4. Перечень учреждений, предоставляющих государственную услугу (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).

2. Нормативные ссылки

2.1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги (работы):

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 4) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- 6) Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- 7) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 8) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 11) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 12) Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 13) Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 14) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 15) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 16) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 17) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 18) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 19) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 20) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- 21) Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 22) ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;
- 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;
- 24) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 № 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.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие нормативно-правовых актов в сети Интернет на сайтах правительства или ведомства, в справочной программе «Консультант Плюс». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины и определения:

3.1. **Культурно - массовое 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).

3.2. Информационно-просветительское мероприятие – массовое мероприятие, направленное на формирование и 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).

3.3. Услуга (работа) по организации и проведению культурно – массового мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги (работы), 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.

3.4. Исполнитель: учреждение культуры Республики Крым, предоставляющее государственную услугу (работу) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий.

3.5. Потребитель: физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в культурно-массовом мероприятии.

3.6. Место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

4. Характеристика услуги (работы)

4.1. Услуга (работа) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий предусматривает:

- подготовку культурно-массового мероприятия;
- проведение культурно-массового мероприятия;
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
- обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений (обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).

4.2. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостинных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

4.3. Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения культуры (в соответствии с уставом исполнителя).

4.4. Потребителями услуги (работы) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола,

возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

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

4.5. 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 услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в приглашении, афише (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
- отсутствие договора – для юридического лица.

4.6 Предоставление услуги (работы) может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/ на которых осуществляется предоставление услуги (работы);
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг (работ);
- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:
 - а) пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;
 - б) пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.

4.7 Регламент предоставления услуги (работы) согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5. Общие требования к услуге (работе) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

5.1 С учетом условий оказания услуг (работ) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий общие требования к услугам (работам) включают следующее:

- соответствие услуги (работы) целевому назначению;
- точность и своевременность предоставления услуги (работы);
- информативность услуги;
- безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
- организацию предоставления услуги;
- требования к персоналу учреждения - исполнителя и культуре обслуживания;
- контроль и оценка качества предоставления услуги (работы).

5.2 Соответствие услуги (работы) целевому назначению.

Услуга (работа) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.

5.3 Точность и своевременность предоставления услуги (работы).

Услуга (работа) должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги (работы).

5.4 Информативность услуги.

5.4.1 Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

- непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет и др.;
- дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

5.4.2 Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.

5.4.3. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг (работ) должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

5.4.4. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В учреждении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
- режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
- сведения об учредителе, дата создания учреждения;
- копия устава учреждения;
- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте учреждения должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
- копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
- кодекс профессиональной этики;
- структура и органы управления учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг (работ));
- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;
- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
- перечень услуг (работ) и копия документа о порядке их предоставления;
- перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг (работ);
- гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг (работ);
- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения;

– обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

– номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

– прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

– регламент предоставления услуг (работ) или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

– реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

– правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (выполнения работ);

– указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги (выполнять работы), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг (работ);

– другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги (работы);

– сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

5.4.5 В состав информации об учреждении, предоставляющем услуги (работы), в обязательном порядке должны быть включены:

– содержание и назначение услуг (работ): утвержденный перечень услуг (работ) с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуги (работы), область ее предоставления и затраты времени на ее оказание), цен, наличия льгот;

– реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

– прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;

– афиша или календарный план проведения мероприятий учреждением;

– правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

– сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуги;

– указание на конкретных(ое) лиц(о), которые(ое) будут(ет) оказывать услугу, и информацию о них (нем), если это имеет значение, исходя из характера услуги;

– адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование), справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы исполнителя услуг, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления услуг;

– гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг (работ);

– регламент предоставления услуги (выполнения работы) или выписка из Устава, содержащая перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения услуги (если такие есть) и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления государственной услуги (работы);

– регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, предоставляющего услугу, включающий:

- а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
- б) информацию о правилах и условиях оказания услуг (работ);
- в) возможность получения оценки качества услуги (работы) со стороны потребителей;
- г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
- д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5.4.6 Исполнитель услуги (работы) должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге (работе), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/ контрактов об оказании услуги (работы), на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

5.4.7 Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга жалоб и предложений должны быть предоставляться потребителю по его требованию.

5.4.8 Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге (работе), обеспечивающей его компетентный выбор.

5.5 Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

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

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы.

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

Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.

5.5.3 При организации проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.

5.5.4 При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

- к водоснабжению и канализации;
- к отоплению и вентиляции;
- к пожарной безопасности;
- к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности.

Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации.

5.5.5 Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям

стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги (выполняемой работы).

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

5.5.6 При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

5.5.7 Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

5.6 Организация предоставления услуг

5.6.1 Предоставление услуги (работы) для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.6.2 Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

5.6.3 В соответствии с регламентом предоставления работы исполнитель:

- разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);

- уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти/ органами местного самоуправления возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.);

- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует/ координирует репетиционный процесс и т.д.);

- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;

- размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);

- утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам перед началом проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

– проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);

– в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;

– обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

5.6.4 Процессы предоставления услуги на каждом этапе должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.

5.7 Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

5.7.1 Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

5.7.2 Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:

- выполнения заданного объема услуги (работы) при установленном качестве;
- соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;

– обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а так же предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

5.7.3 Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг (работ), должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.

5.7.4. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

5.7.5 Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

5.8. Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в государственном задании.

5.9. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

- устава учреждения;
- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
- регламентов предоставления услуг (работ);
- национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

5.9.1 Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителя, наименовании и местоположении;
- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения, его структурных подразделений.

5.9.2 Регламенты предоставления услуг (выполнения работ) – документы, представляющие совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги (работы) и требования к результату оказания услуги (работы).

5.9.3 Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги (выполнения работы).

5.9.4 Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.

5.9.5. Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и другие в соответствии с нормативными актами вышестоящих органов управления.

5.9.6. В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.10 Контроль и оценка качества предоставления услуги (выполнения работы).

5.10.1 Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (выполнения работы), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг (выполнения работы), на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг (выполнения работ) и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

5.10.2. При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться в целях:

- определения соответствия качества услуги (работы) (процесса предоставления услуги (выполнения работы), условий учреждения культуры, персонала, занятого в оказании услуги (работы), результата оказания услуги (работы)) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги (работы);
- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги (работы) различными исполнителями.

5.10.3 Номенклатура показателей качества услуги (работы) устанавливается в соответствии с утвержденной системой оценки качества в сфере культуры Республики Крым.

5.10.4 Контроль за соблюдением требований к услуге (работе) должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги (работы) проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица,

либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги (работы).

Внешний контроль качества предоставления услуги (работы) проводят:

- учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги (выполнением работы) и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги (работы);

- иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

5.10.5 Основой оценки качества оказания услуг (выполнения работ) является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой (работой).

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг (выполняемых работ). Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, анализа книги предложений и т.п.).

6. Учет мнения потребителей государственной услуги (работы)

6.1. Мнение потребителей государственной услуги (работы) об уровне качества и доступности государственной услуги (работы) определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления (выполнения) государственной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей государственной услуги (работы) и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей государственной услуги (работы).

6.2. Мнение потребителей государственной услуги (работы) изучается, анализируется и используется при проведении оценки доступности и качества государственной услуги (работы).

7. Основные показатели, характеризующие качество выполнения государственной работы

7.1. Показателем качества выполнения государственной работы является:

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя	Источник информации
Динамика количества проведенных мероприятий в отчетном году по сравнению с предыдущим годом (процентов)	$M(\text{отч.}) : M(\text{пред.}) \times 100$, где $M(\text{отч.})$ – количество проведенных мероприятий в отчетном году; $M(\text{пред.})$ – количество проведенных мероприятий в предыдущем году.	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», ежеквартальные отчеты об исполнении государственного задания
Динамика количества посещений мероприятий по сравнению с аналогичным отчетным периодом прошлого года (человек)	$M(\text{отч.}) - M(\text{пред.})$, где $M(\text{отч.})$ - количество посещений мероприятий в отчетном периоде; $M(\text{пред.})$ - количество посещений мероприятий в аналогичном отчетном	Отчет по форме федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной), ежеквартальные отчеты об исполнении государственного задания

	периоде прошлого года	
--	-----------------------	--

Расчет показателей качества при составлении квартальных (годовых) отчетов рекомендуется рассчитывать следующим образом:

Кф(отч) : Кф(пред) x 100

Кф(отч) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) в отчетном квартале текущего года;

Кф(пред) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) за предыдущих год.

Для расчета плановых показателей качества государственного задания рекомендуется рассчитывать следующим образом:

Кп(отч) : Кп(пред) x 100

Кп(отч) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) в отчетном квартале текущего года;

Кп(пред) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) за предыдущих год.

8. 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.