

СБОРНИК  
НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

## Оглавление

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 19 ноября 2010 г. N 1190.....</b>	<b>5</b>
<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 18 ноября 2010 г. N 1216 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ .....</b>	<b>13</b>
<b>РЕШЕНИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬНОГО СОБРАНИЯ БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 26 августа 2008 г. N 123 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БЕЛОЗЕРСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ .....</b>	<b>16</b>
<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 20.11.2008 № 894 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ.....</b>	<b>18</b>
<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 20.11.2008 № 897 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА МОНИТОРИНГА ПОТРЕБНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГАХ, ПОРЯДКА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СТОИМОСТНОЙ ОЦЕНКИ ПОТРЕБНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГАХ.....</b>	<b>23</b>
<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ от 08.12.2008 № 940 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВ ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ .....</b>	<b>31</b>
<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЖЕГОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 20 августа 2010 г. N 718 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ.....</b>	<b>38</b>
<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ВОЛОГДЫ от 25 марта 2010 г. N 1146 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО ОКАЗАНИЮ (ВЫПОЛНЕНИЮ) МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ И ИСТОРИКО- КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ВОЛОГДЫ.....</b>	<b>42</b>

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ВОЛОГДЫ</b> <b>от 27 декабря 2010 г. N 7127</b> <b>ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА</b> <b>ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ</b> <b>"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА В ПОЛЬЗОВАНИЕ</b> <b>ПО ТРЕБОВАНИЮ .....</b>	<b>53</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ВОЛОГДЫ</b> <b>от 1 апреля 2010 г. N 1395</b> <b>ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА</b> <b>ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ</b> <b>ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ В</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ</b> <b>ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ" .....</b>	<b>65</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ КИРИЛЛОВСКОГО</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 6 августа 2010 г. N 655</b> <b>О ФОРМИРОВАНИИ И ВЕДЕНИИ РЕЕСТРА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ</b> <b>(РАБОТ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ФИЗИЧЕСКИМ И (ИЛИ) ЮРИДИЧЕСКИМ</b> <b>ЛИЦАМ В КИРИЛЛОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ .....</b>	<b>75</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ КИРИЛЛОВСКОГО</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 23.08.2010 № 710</b> <b>ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ .....</b>	<b>88</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ КИРИЛЛОВСКОГО</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 08.06.2010 № 458</b> <b>ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ</b> <b>УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ.....</b>	<b>96</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЧЕРЕПОВЕЦКОГО</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 1 декабря 2009 г. N 848</b> <b>ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО СОЗДАНИЮ УСЛОВИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ</b> <b>МЕСТНОГО ТРАДИЦИОННОГО НАРОДНОГО ХУДОЖЕСТВЕННОГО</b> <b>ТВОРЧЕСТВА В ПОСЕЛЕНИЯХ, ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ</b> <b>ЧЕРЕПОВЕЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА.....</b>	<b>102</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

<b>ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЧЕРЕПОВЕЦКОГО</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 25 ноября 2009 г. N 802</b> <b>ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО</b> <b>ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИМИ</b> <b>БИБЛИОТЕКАМИ, КОМПЛЕКТОВАНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ</b> <b>СОХРАННОСТИ ИХ БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ В ЧЕРЕПОВЕЦКОМ</b> <b>МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ .....</b>	<b>109</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 11 декабря 2009 г. N 4408**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕЕСТРА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ)**  
**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ЧЕРЕПОВЕЦ" .....118**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 29 марта 2010 г. N 1014**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,**  
**ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫ ОРГАНАМИ МЭРИИ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ**  
**ОРГАНИЗАЦИЯМИ НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДА И ЮРИДИЧЕСКИМ**  
**ЛИЦАМ .....127**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 26 августа 2010 г. N 3297**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**  
**МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И**  
**ИСКУССТВА .....130**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 6 декабря 2010 г. N 4697**  
**О ПОРЯДКЕ ФОРМИРОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ В**  
**ОТНОШЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**И ФИНАНСОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО**  
**ЗАДАНИЯ .....178**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 26 марта 2010 г. N 1007**  
**О СОГЛАСОВАНИИ ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ БИБЛИОТЕКАМИ,**  
**ВХОДЯЩИМИ В СОСТАВ МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**  
**КУЛЬТУРЫ "ОБЪЕДИНЕНИЕ БИБЛИОТЕК" .....220**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ  
БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 19 ноября 2010 г. N 1190**

В целях совершенствования учета и анализа видов и количества муниципальных услуг в сфере культуры

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

Внести следующие изменения в Перечень муниципальных услуг, предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам в Белозерском муниципальном районе, утвержденный постановлением Главы района от 18.12.2008 г. № 983 «О формировании и ведении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам в Белозерском муниципальном районе», изложив раздел «Муниципальные услуги в сфере культуры» в новой редакции (прилагается):

Глава района  
В. Л. Лебедев

**«ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к постановлению администрации района  
от 9.11.2010 № 1190

**Перечень**  
муниципальных услуг, предоставляемых физическим и (или)  
юридическим лицам в Белозерском муниципальном районе

Код муниципальной услуги	Код муниципальной услуги в реестре расходных обязательств	Наименование муниципальной услуги	Содержание муниципальной услуги	Показатели, характеризующие объем муниципальной услуги	Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги	Органы местного самоуправления района, осуществляющие отраслевое управление, учреждения, предоставляющие муниципальную услугу	Потребители муниципальной услуги
<b>Муниципальные услуги в сфере культуры</b>							
027.001.xxx		Комплексная библиотечная услуга	оказание методической помощи, предоставление документов фонда пользователям, организация внутрисистемного	Количество посещений	ст.15, п. 19 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации	администрация района, МУК «Белозерская межпоселенческая библиотека»	население района

			обмена, формирование и сохранение библиотечного фонда		местного самоуправлени я в Российской Федерации», решение Представитель ного Собрания района от 12.12.2006 г. № 184 «О создании условий для обеспечения поселений, входящих в состав Белозерского муниципальног о района услугами по организации досуга и услугами организаций культуры», постановление Главы района от 28.03.2006 года № 139 «Об утверждении Положения об		
--	--	--	-------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

					отделе культуры, спорта и молодежной политики администрации района».		
027.002.xxx		услуги организации по проведению информационно-просветительских мероприятий	оказание методической помощи и информационной поддержки,	количество методических и информационных материалов	ст.15, п. 19.1 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», решение Представительного Собрания района от 12.12.2006 г. № 184 «О создании условий для обеспечения поселений, входящих в состав Белозерского	администрация района	поселения района



					муниципальног о района услугами по организации досуга и услугами организаций культуры», постановление Главы района от 28.03.2006 года № 139 «Об утверждении Положения об отделе культуры, спорта и молодежной политики администрации района».		
027.003.xxx		услуги организаций культуры по проведению районных и межпоселенческих культурно-массовых и культурно-досуговых мероприятий	организация и проведение мероприятий	количество проведенных мероприятий	ст.15, п. 19.1 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправлени	администрация района	

					<p>я в Российской Федерации»,  решение  Представитель  ного Собрания  района от  12.12.2006 г. №  184 «О  создании  условий для  обеспечения  поселений,  входящих в  состав  Белозерского  муниципальног  о района  услугами по  организации  досуга и  услугами  организаций  культуры»,  постановление  Главы района  от 28.03.2006  года № 139  «Об  утверждении  Положения об  отделе  культуры,</p>		
--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

					спорта и молодежной политики администрации района».		
027.004.xxx		услуги по развитию местного традиционного народного художественного творчества в поселениях, входящих в состав муниципального района	оказание методической помощи, организация проведения теоретических и прикладных исследований	количество информационных и методических материалов	ст.15, п. 19.2 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», решение Представительного Собрания района от 12.12.2006 г. № 183 «О создании условий для развития местного традиционного народного художественного творчества в поселениях,	администрация района	поселения района

					<p>входящих в состав Белозерского муниципального района», постановление Главы района от 28.03.2006 года № 139 «Об утверждении Положения об отделе культуры, спорта и молодежной политики администрации района».</p>		
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ  
БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 18 ноября 2010 г. N 1216  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии с постановлением Главы района от 8 декабря 2008 года № 940 «Об утверждении порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

Утвердить индикаторы качества муниципальных услуг в области культуры согласно приложению к настоящему постановлению

Глава района  
В.Л.Лебедев

**УТВЕРЖДЕН**  
 постановлением администрации района  
 от 18.11.2010 № 1216

**Перечень индикаторов качества муниципальных услуг в сфере культуры**

Наименование муниципальной услуги	Код индикатора	Индикатор качества муниципальной услуги	Значение индикатора качества			
			Гарантированно е значение	Целевое значение		
				На 2011г.	На 2012 г.	На 2013г.
Комплексная библиотечная услуга	РХХ	Книговыдача в год (тыс. экз.)	Не менее 100,00	148,00	148,00	148,00
	ДХХ	Объем библиотечного фонда (ед.)	Не менее 30000	31000	31000	31000
	ДХХ	Обновляемость фонда в год (% новых поступлений в общем объеме хранения)	Не менее 5%	6	6	6
	ДХХ	Объем электронного каталога (ед. записей)	Не менее 10	11	12	12,5
услуги по организации и проведению информационно-просветительских мероприятий	РХХ	Количество организованных и проведенных семинаров, совещаний, мастер-классов	Не менее 10	10	11	12
	ДХХ	Количество методических и информационных материалов на электронных носителях, в том числе фото и видеодокументов (% от общего количества)	Не менее 30%	40%	45%	50%

услуги организаций культуры по проведению районных и межпоселенческих культурно-массовых и культурно-досуговых мероприятий	ДХХ	Количество участников мероприятий	Не менее 5000 чел.	5000 чел.	5500 чел.	5700 чел.
	РХХ	Удовлетворенность потребителя качеством услуги	Не менее 60%	60%	65%	70%
услуги по развитию местного традиционного народного художественного творчества в поселениях, входящих в состав муниципального района	ДХХ	Количество мероприятий (выставок, фестивалей самодеятельного творчества, традиционных народных праздников)	Не менее 1000	1200	1500	1500
	ДХХ	Число участников культурно-досуговых формирований (чел.)	Не менее 2500	2500	2550	2550

**РЕШЕНИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬНОГО СОБРАНИЯ БЕЛОЗЕРСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 26 августа 2008 г. N 123  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ К КАЧЕСТВУ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БЕЛОЗЕРСКОМ  
МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ**

В соответствии со статьей 18 Устава района

Представительное Собрание Белозерского муниципального района

**РЕШИЛО:**

1. Утвердить Положение о требованиях к качеству предоставления муниципальных услуг (прилагается).
2. Настоящее Положение опубликовать в районной газете «Белозерье».

Глава района  
В. Л. Лебедев

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о требованиях к качеству предоставления муниципальных услуг

Настоящее Положение устанавливает требования к качеству предоставления муниципальных услуг, оказание которых финансируется за счет средств районного бюджета.

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

**качество предоставления муниципальной услуги** - совокупность критериев, определяющих качество оказания муниципальной услуги;

**качество муниципальной услуги** - степень соответствия муниципальной услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования доступности для потребителей и удовлетворенности потребителей;

**индикатор качества муниципальной услуги** - показатель, позволяющий определить качество муниципальной услуги;

**предоставление муниципальной услуги** - действия исполнителя муниципальной услуги в соответствии с муниципальным заданием;

**получатель муниципальной услуги** - категория физических или юридических лиц, на удовлетворение потребности которой направлена муниципальная услуга;

**исполнитель муниципальной услуги** - орган местного самоуправления, бюджетное учреждение, иное юридическое лицо, уполномоченные оказывать муниципальную услугу.

***1. Принципы установления качества предоставления муниципальных услуг.***

Требования к качеству предоставления услуг основываются на следующих принципах:

- обязательность услуг;
- законность и обоснованность деятельности исполнителей услуг;



учет потребностей и предпочтений получателей услуг;  
гарантированность прав получателей услуг;  
территориальная, транспортная доступность услуг, обеспечивающая равный и удобный доступ к услугам для всех получателей услуг;  
своевременность, полнота и достоверность информации об услугах и порядке их оказания.

## ***2. Разграничение полномочий органов местного самоуправления района, связанных с установлением требований к качеству предоставления муниципальных услуг***

1. Представительное Собрание района осуществляет нормативное регулирование утверждения требований к качеству предоставления муниципальных услуг.

2. Администрация района:  
утверждает перечни муниципальных услуг;  
утверждает требования к качеству предоставления муниципальных услуг;  
утверждает порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям;  
утверждает систему индикаторов качества муниципальных услуг.

## ***3. Требования к качеству предоставления муниципальных услуг***

1. Требования к качеству предоставления муниципальных услуг утверждаются в целом на соответствующие совокупности муниципальных услуг, объединяемые по отраслевому признаку.

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги включают:  
область применения требований;  
информацию о нормативных правовых актах, регламентирующих качество предоставления муниципальных услуг;  
требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель муниципальной услуги;  
требования к условиям размещения исполнителя муниципальной услуги;  
требования к укомплектованности исполнителя муниципальной услуги специалистами и к их квалификации;  
требования к техническому оснащению исполнителя муниципальной услуги;  
требования к информации об исполнителе муниципальной услуги, порядку и правилах ее предоставления;  
требования к системе контроля за деятельностью исполнителя муниципальной услуги;  
требования к качеству конкретных муниципальных услуг или группам муниципальных услуг;  
иные требования, необходимые для обеспечения предоставления услуги на высоком качественном уровне.

## ***4. Применение требований к качеству предоставления муниципальных услуг***

Требования к качеству оказания муниципальных услуг учитываются при установлении нормативов финансирования муниципальных услуг, при установлении муниципального задания и задания учредителя в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации и Федеральным законом от 3 ноября 2006 года N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ  
БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 20.11.2008 № 894  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ**

Во исполнение решения Представительного Собрания района от 26.08.2008 № 123 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству предоставления муниципальных услуг в Белозерском муниципальном районе»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Требования к качеству предоставления муниципальных услуг в области культуры (прилагаются).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы района С. И. Неронову.

Глава района  
В. Л. Лебедев

**Требования  
к качеству предоставления муниципальных услуг  
в области культуры**

*1. Область применения*

Настоящие Требования распространяются на муниципальные услуги в области культуры, предоставляемые учреждениями (организациями) культуры (далее - учреждения), и устанавливают основные положения, определяющие качество муниципальных услуг в области культуры.

*2. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество  
предоставления муниципальных услуг*

Правовое регулирование муниципальных услуг в области культуры осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года N 3612-1;

Федеральный закон Российской Федерации от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 06 января 1999 года № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

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

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 «Об образовании»;  
иные нормативные правовые акты.

### *3. Качество услуг в области культуры*

3.1. Основные факторы, определяющие качество муниципальных услуг в области культуры:

- наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

3.1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует предоставляющее муниципальные услуги учреждение.

В состав документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение должны входить:

- устав (положение) учреждения;
  - соответствующие лицензии (в случаях, предусмотренных законом);
  - эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемое при предоставлении муниципальных услуг;
  - государственные стандарты в области культуры (в случае их утверждения).
- Устав (положение) учреждения должен определять:
- организационно-правовую форму и форму собственности учреждения;
  - органы управления учреждением, а также должны содержаться другие сведения, предусмотренные законодательством для юридических лиц соответствующего вида.

Лицензия на осуществление видов деятельности, подлежащих лицензированию в соответствии с действующим законодательством должна быть оформлена в установленном порядке и должна являться действительной на момент предоставления муниципальных услуг.

Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении следует осуществлять постоянный анализ документов на предмет соответствия действующему законодательству и своевременно вносить в них необходимые изменения.

3.1.2. Условия размещения учреждения.

Предоставляющие муниципальные услуги учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Площадь, используемая учреждением для предоставления муниципальных услуг, должна обеспечивать размещение работников и граждан, получающих муниципальные услуги, в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3.1.3. Техническое оснащение учреждения.

Каждое предоставляющее муниципальные услуги учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы.

Площадь, используемая учреждением для размещения оборудования, аппаратуры и приборов, должна соответствовать нормам, утвержденным в установленном порядке.

#### 3.1.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

Предоставляющие муниципальные услуги учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов. При этом каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты должны быть аттестованы в установленном порядке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все привлекаемые к оказанию муниципальных услуг сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, а также чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг они должны проявлять вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

#### 3.1.5. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информация о предоставляемых учреждением муниципальных услугах должна соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей» и содержать:

- перечень муниципальных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристику муниципальных услуг, область их предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать муниципальные услуги (в случае наличия таковых);
- сведения о взаимосвязи между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- сведения о возможности влияния потребителей муниципальной услуги на ее качество;
- сведения об адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения работников учреждения с потребителями муниципальных услуг;
- сведения о возможности получения оценки качества муниципальной услуги со стороны потребителя муниципальной услуги;
- сведения об установлении взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя муниципальной услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальных услуг;
- гарантийные обязательства учреждения- исполнителя муниципальных услуг.

Потребитель муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых муниципальных услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

#### 3.1.6. Наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Предоставляющие муниципальные услуги учреждения должны иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию муниципальных услуг, за соответствием предоставляемых услуг государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области культуры. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Ведомственная система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет администрация района в сфере культуры в соответствии с утвержденным Главой района Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству предоставления муниципальных услуг.

3.2. Работа учреждений в области качества муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей государственных услуг, непрерывное повышение качества муниципальных услуг.

3.3. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3.4. При оценке качества муниципальной услуги используют следующие критерии: полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

3.5. Для оценки качества предоставления конкретных муниципальных услуг Главой района утверждаются индикаторы качества соответствующих муниципальных услуг, а также их нормативные значения: гарантированное, то есть обязательное к достижению при предоставлении муниципальных услуг в текущий период и целевое, то есть обязательное к достижению при предоставлении муниципальных услуг по истечении определенного времени. Индикаторы качества предусматривают показатели контроля за обеспечением:

доступности предоставления муниципальной услуги (в том числе удельные показатели доступных государственных услуг на одного потенциального потребителя, показатели обеспеченности услугой потенциальных потребителей; показатели охвата услугой потенциальных потребителей; показатели обеспечения режима работы исполнителя муниципальной услуги и др.);

наличия у исполнителя муниципальной услуги конкретных предметов технического оснащения (по основному перечню в соответствии с таблицей оснащения);

учреждения-исполнителя муниципальных услуг квалифицированными кадрами;

результативности и эффективности предоставления муниципальных услуг, удовлетворенности в них потребителей.

#### *4. Заключительные положения*

4.1. Настоящие Требования должны быть предоставлены учреждением, оказывающими муниципальную услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно по поступлению такой просьбы.

4.2. Информация о наличии Требований, возможности и способе их получения должна быть размещена по месту предоставления муниципальной услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и должна быть заметна для получателя услуг (в том числе потенциального). Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса учреждений и организаций, осуществляющих контроль за соблюдением настоящих Требований.

4.3. Жалобы на предоставление муниципальных услуг с нарушением настоящих Требований должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения, должностных лиц или специалистов в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной муниципальной услуги.

Рассмотрение жалоб осуществляется в сроки, определенные действующим законодательством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальных услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

4.5. Должностные лица и работники учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, несут ответственность за качественное предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ  
БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 20.11.2008 № 897  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА МОНИТОРИНГА ПОТРЕБНОСТИ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГАХ, ПОРЯДКА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
СТОИМОСТНОЙ ОЦЕНКИ ПОТРЕБНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГАХ**

В целях реализации повышения эффективности бюджетного планирования, повышения качества оказания муниципальных услуг, оказываемых за счет средств районного бюджета

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

Утвердить Порядок мониторинга потребности в муниципальных услугах (приложение 1), Порядок осуществления стоимостной оценки потребности в муниципальных услугах (приложение 2).

Глава района  
В. Л. Лебедев

**Порядок  
мониторинга потребности в муниципальных услугах**

1. Мониторинг потребности в муниципальных услугах (далее - мониторинг) проводится ежегодно. Результаты мониторинга используются для разработки проекта районного бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

2. Мониторинг осуществляется в целях:  
обеспечения учета обязательных для оказания физическим и юридическим лицам муниципальных услуг;  
планирования оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в необходимых объемах;  
формирования муниципальных заданий для бюджетных учреждений.

3. Мониторинг осуществляется структурными подразделениями, органами администрации района по отраслевой компетенции.

4. Мониторинг проводится отдельно по видам муниципальных услуг, оказываемых в соответствующих отраслях социальной сферы (образовании, здравоохранении, культуре и других).

Мониторингу подлежат муниципальные услуги, указанные в Перечне муниципальных услуг, оказываемых физическим и (или) юридическим лицам, утвержденном Главой района, за три предшествующих текущему отчетных года.

5. Для проведения мониторинга используются данные, имеющиеся в наличии в структурных подразделениях, органах администрации района, в органах государственной статистики, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, в муниципальных организациях. При этом получение необходимых данных проводится по предварительному согласованию с этими структурами (за исключением структурных подразделений и органов администрации района), если иное не предусмотрено

действующим законодательством. Отдельные данные, характеризующие потребность в муниципальных услугах и отсутствующие в официальной статистике, могут быть получены в результате специальных информационных запросов или определены экспертным путем.

Определение контингента потенциальных получателей муниципальных услуг производится на основании сведений из графы «Потребители услуги» утвержденных отраслевых перечней муниципальных услуг.

Прогнозный контингент потенциальных получателей муниципальных услуг определяется соответствующим структурным подразделением, органом администрации района самостоятельно с обязательным обоснованием сделанного прогноза.

Натуральные показатели для оценки объема муниципальных услуг определяются с использованием единиц измерения в соответствии с графой «Единица измерения объема услуги» утвержденных отраслевых перечней муниципальных услуг.

Фактические показатели объемов оказания муниципальных услуг могут содержаться в отчетах структурных подразделениях, органах администрации района - главных распорядителей средств районного бюджета о выполнении плана по сети, штатам и контингентам в бюджетных учреждениях, отраслевой статистической и оперативной отчетности. В случае отсутствия информации в отношении контингента потенциальных получателей той или иной муниципальной услуги необходимые данные запрашиваются в организациях, оказывающих эти услуги, или определяются экспертным путем.

В ходе мониторинга структурными подразделениями, органами администрации района может быть проведен опрос населения на предмет субъективного восприятия населением достаточности оказания муниципальных услуг. Под опросом понимается выяснение мнения респондента (опрашиваемого) по определенному кругу включенных в анкету (опросный лист) вопросов.

Проведение опросов должно включать в себя следующие этапы:

- определение целей и задач опроса;
- подготовка к проведению опроса;
- проведение опроса;
- анализ результатов и составление отчетности.

Рекомендуется проводить следующие виды опросов:

1) **личное интервью** - опрос в форме личной беседы между интервьюером и респондентом. При подготовке интервью формулируются цели и задачи интервью, разрабатываются и тиражируются опросные листы- анкеты, отбираются интервьюеры и проводится их инструктаж. Результаты интервью фиксируются, полученные в ходе личного интервью данные обрабатываются и анализируются, на их основе формируется отчет о результатах личного интервью;

2) **телефонный опрос** - беседа посредством телефонной связи, в ходе которой респонденту предлагается ответить на ряд вопросов. При подготовке интервью формулируются цели и задачи телефонного опроса, готовятся опросные листы (анкеты) для интервьюеров, отбираются интервьюеры и проводится их инструктаж. Поиск респондентов ведется по списку телефонных номеров. Список телефонных номеров составляется с определенным шагом в зависимости от размера выборки. Результаты телефонного опроса фиксируются в анкете, данные, полученные в ходе телефонных опросов, обрабатываются и анализируются, на их основе формируется отчет о результатах телефонного опроса;

3) **почтовый опрос** - рассылка анкет и получение на них ответов по почте. Почтовые опросы проводятся в тех случаях, когда по техническим причинам невозможно провести личные интервью и телефонные опросы. При подготовке почтовых опросов формулируются цели и задачи опроса, определяются сроки проведения опроса (устанавливаются предельные сроки отправки ответов респондентами), разрабатываются и тиражируются опросные листы (анкеты) для рассылки, проводится отбор почтовых



адресов для проведения рассылки. Рассылка анкет производится по почте по отобранным адресам. Полученные от респондентов ответы обрабатываются и анализируются, по результатам анализа формируется отчет о результатах почтового опроса;

4) **открытый опрос** через средства массовой информации, Интернет. При проведении опроса через средства массовой информации анкета с вопросами размещается в печатных изданиях либо озвучивается в теле- и радиоэфире. При проведении опросов через средства теле- и радиовещания количество вопросов рекомендуется ограничить двумя. Проводить опросы через печатные средства массовой информации рекомендуется в тех случаях, когда аудитория читателей печатного издания является частью выборки, относительно которой необходимо собрать информацию. Количество вопросов рекомендуется ограничить пятью.

При подготовке опроса через средства массовой информации и Интернет формулируются цели и задачи опроса, вопросы, ответы на которые необходимо получить, устанавливаются предельные сроки получения ответов, выбирается средство распространения опроса - печатное издание, радиоэфир, телеэфир, Интернет. Через выбранное средство массовой информации производится распространение вопросов. Полученные ответы респондентов обрабатываются и анализируются, по результатам анализа формируется отчет о результатах открытого опроса.

6. По результатам мониторинга на основе анализа показателей объемов оказания муниципальных услуг, прогнозов численности контингента потенциальных получателей муниципальных услуг и результатов проведенных опросов населения (в случае их проведения) структурными подразделениями администрации района формируются прогнозы объемов муниципальных услуг на очередной финансовый год и на плановый период.

Прогноз объемов муниципальных услуг для каждой услуги определяется по формуле:

$$П = Пб \times Т, \text{ где:}$$

П - прогнозируемый объем потребности в муниципальных услугах в натуральном выражении в соответствующем периоде;

Пб - фактический объем предоставления муниципальной услуги в текущем финансовом году;

Т - прогнозируемый индекс роста численности потенциальных потребителей муниципальных услуг на соответствующий год к численности потенциальных потребителей в текущем финансовом году.

Прогнозы объемов муниципальных услуг обобщаются в таблице по нижеприведенной форме.

Наименование муниципальных услуг	Единица измерения объема муниципальных услуг	Оценка по годам			
		Текущий финансовый год	Очередной финансовый год	Плановый период	
				20__	20__

7. Подготовленные по результатам мониторинга прогнозы объемов муниципальных услуг и их обоснования рассматриваются на заседании Комиссии по повышению результативности бюджетных расходов.

8. Устанавливается следующий регламент проведения мониторинга:

№ п/п	Мероприятие	Срок проведения	Исполнители
1	Анализ объемов муниципальных услуг (в натуральных показателях), оказанных за три предшествующих текущему отчетных года	до 15 февраля текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района
2	Анализ правовых норм, устанавливающих требования к объемам и качеству предоставления муниципальных услуг (по отраслевой компетенции)	до 1 марта текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района
3	Дополнение и уточнение отраслевых перечней муниципальных услуг (при необходимости)	до 15 марта текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
4	Изучение общественного мнения по вопросам оказания муниципальных услуг	до 1 апреля текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
5	Разработка прогнозных показателей для определения потребности в муниципальных услугах (в натуральном выражении) на планируемый период	до 1 апреля текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
6	Рассмотрение прогнозных показателей потребности в муниципальных услугах и определение потребности в муниципальных услугах	до 10 мая текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
7	Представление результатов оценки потребности в муниципальных услугах Комиссии по повышению результативности бюджетных расходов, а также в финансовое управление администрации района	до 15 мая текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)

8	Рассмотрение и согласование результатов оценки потребности в муниципальных услугах на заседании Комиссии по повышению результативности бюджетных расходов	до 1 июня текущего финансового года	Комиссия по повышению результативности бюджетных расходов, структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции), финансовое управление администрации района
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Порядок  
осуществления стоимостной оценки потребности  
в муниципальных услугах**

1. Стоимостная оценка потребности в муниципальных услугах (далее - оценка) осуществляется структурными подразделениями, органами администрации района по отраслевой компетенции.

2. Исходными данными для проведения оценки являются данные, получаемые в ходе мониторинга потребности в муниципальных услугах, показатели статистической, бюджетной и оперативной отчетности, имеющиеся в наличии в структурных подразделениях и органах администрации района, в органах государственной статистики, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, а также в муниципальных организациях. Получение необходимых данных проводится по предварительному согласованию с этими структурами (за исключением структурных подразделений и органов администрации района), если иное не предусмотрено действующим законодательством. Отдельные данные, характеризующие потребность в муниципальных услугах и отсутствующие в официальной статистике, могут быть получены в результате специальных информационных запросов или определены экспертным путем.

Для проведения оценки используются:

прогнозы показателей объемов потребности в муниципальных услугах в натуральном выражении (по видам муниципальных услуг), получаемые в ходе мониторинга потребности в муниципальных услугах;

данные о натуральных объемах фактически оказываемых муниципальных услуг за текущий финансовый год (по видам муниципальных услуг);

фактические данные о бюджетных ассигнованиях, выделенных на финансирование муниципальных услуг, и структуре затрат по оказанию соответствующих муниципальных услуг;

прогнозы темпов роста (сокращения) отдельных показателей структуры затрат, по оказанию соответствующих муниципальных услуг.

3. Фактические данные о бюджетных ассигнованиях, выделенных на финансирование муниципальных услуг, и структуре затрат по оказанию соответствующих муниципальных услуг формируются на основе существующей бюджетной отчетности по отраслям, оказывающим соответствующие услуги. Группировка затрат по оказанию соответствующих муниципальных услуг производится с учетом бюджетной классификации расходов.

4. Прогнозные индексы определяются на очередной финансовый год и плановый период по отношению к показателям текущего года.

5. Оценка производится по каждой из услуг по формуле:

$$C = H \times П, \text{ где:}$$

C - стоимостная оценка потребности в муниципальной услуге,

H - норматив стоимости единицы муниципальных услуг на очередной финансовый год и плановый период,

П - прогнозируемый объем потребности в муниципальных услугах в натуральном выражении на соответствующий период планирования.

В свою очередь норматив стоимости единицы муниципальной услуги на очередной финансовый год и плановый период определяется по формуле:

$$H = \frac{\Phi C A \pm И C Y}{П б}, \text{ где:}$$

ΦСА - фактическая сумма бюджетных ассигнований, выделенных на финансирование муниципальной услуги в текущем финансовом году;

ИСУ - изменение стоимости муниципальной услуги, определяемое отдельным расчетом и обусловленное воздействием на стоимость муниципальной услуги факторов подтвержденного прогнозом удорожания отдельных составляющих стоимости муниципальной услуги, или изменения условий (стандартов) предоставления муниципальной услуги;

Пб - фактический объем предоставления муниципальной услуги в текущем финансовом году.

6. Результаты оценки обобщаются в таблице по нижеприведенной форме и рассматриваются на заседании Комиссии по повышению результативности бюджетных расходов.

Наименование муниципальной услуги	Стоимостная оценка потребности в муниципальных услугах по годам			
	Текущий финансовый год	Очередной финансовый год	Плановый период	
			20__	20__

7. По итогам рассмотрения результатов оценки на заседании Комиссии по повышению результативности бюджетных расходов могут быть установлены обязательные для выполнения структурными подразделениями, органами администрации района задания по снижению затрат по оказанию финансируемых из районного бюджета муниципальных услуг, а также может быть внесено предложение об уточнении объемов оказания муниципальных услуг. В этом случае структурные подразделения, органы администрации района производят уточнение результатов оценки с учетом уточненных объемов оказания муниципальных услуг и заданий по снижению затрат и рассчитывают новый норматив стоимости единицы муниципальных услуг. Расчет осуществляется по следующей форме.

Перечень муниципальных услуг	Единица измерения муниципальных услуг (натуральная величина)	Объем муниципальных услуг в натуральном выражении	Стоимостная оценка потребности в муниципальных услугах	Задание по снижению затрат в стоимостном выражении	Норматив стоимости единицы муниципальной услуги
1	2	3	4	5	6

\* - норматив стоимости единицы услуги (гр.6) рассчитывается как (гр.4 - гр.5) / гр.3.

Уточненный норматив стоимости единицы муниципальной услуги вносится на рассмотрение и утверждение Комиссии по повышению результативности бюджетных расходов.

8. Устанавливается следующий регламент проведения оценки:

№ п/п	Мероприятие	Срок проведения	Исполнители
1	Разработка и анализ прогнозов изменения уровня цен на отдельные составляющие себестоимости муниципальных услуг	до 10 апреля текущего финансового года	отдел экономики администрации района
2	Анализ стоимости муниципальных услуг, оказываемых за три предшествующих текущему отчетных года	до 15 апреля текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
3	Расчет нормативов стоимости единицы муниципальной услуги	до 20 апреля текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
4	Разработка прогнозных показателей для проведения оценки в планируемом периоде	до 1 мая текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
5	Рассмотрение прогнозируемого объема потребности в муниципальных услугах и определение потребности в муниципальных услугах	до 10 мая текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)

6	Представление результатов оценки в Комиссию по повышению результативности бюджетных расходов, а также в финансовое управление администрации района	до 15 мая текущего финансового года	структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции)
7	Рассмотрение и согласование результатов на заседании Комиссии по повышению результативности бюджетных расходов	до 1 июня текущего финансового года	Комиссия по повышению результативности бюджетных расходов, структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции), финансовое управление администрации района

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГЛАВЫ  
БЕЛОЗЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  
РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
от 08.12.2008 № 940**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ  
КАЧЕСТВ ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ**

В соответствии с решением Представительного Собрания района от 26.08.2008 № 123 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству предоставления муниципальных услуг в Белозерском муниципальном районе», постановлениями Главы района от 20.11.2008 года № 894 «Об утверждении Требований к качеству предоставления муниципальных услуг в области культуры», от 20.11.2008 года № 893 «Об утверждении Требований к качеству предоставления муниципальных услуг в области образования», от 20.11.2008 года № 892 «Об утверждении Требований к качеству предоставления муниципальных услуг в области здравоохранения»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

Утвердить порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям (приложение 1), перечень индикаторов качества муниципальных услуг (приложение 2), форму отчета о выполнении муниципального задания по предоставлению муниципальных услуг в Белозерском муниципальном районе (приложение 3).

Глава района  
В. Л. Лебедев

**Порядок  
проведения оценки соответствия качества фактически  
предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям**

*1. Проведение оценки*

Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству предоставления муниципальных услуг, установленным в области (далее - оценка), производится по результатам проведения контрольных мероприятий и мониторинговых процедур, а также по результатам рассмотрения органами местного самоуправления жалоб и обращений жителей района.

*2. Органы, обеспечивающие проведение оценки*

Органами, обеспечивающими проведение оценки, являются структурные подразделения, органы администрации района (по отраслевой компетенции), ответственные за предоставление соответствующих муниципальных услуг, являющиеся главными распорядителями бюджетных средств (в области образования, здравоохранения, культуры).

### *3. Объект оценки*

Объектом оценки является соответствие качества предоставляемых муниципальных услуг, технологии и условий их предоставления требованиям к качеству предоставления соответствующей муниципальной услуги, утвержденным постановлением Главы района. Оценка соответствия может производиться главными распорядителями бюджетных средств либо по непосредственному исполнителю услуги, либо по группе исполнителей услуг. Под исполнителями услуг подразумеваются организации, предоставляющие муниципальные услуги, финансируемые из районного бюджета.

#### *4. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству с учетом установленных муниципальных заданий*

4.1. Для организаций, предоставляющих муниципальные услуги, структурными подразделениями, органами администрации района (по отраслевой компетенции) в порядке определяемом Главой района, устанавливаются муниципальные задания по предоставлению муниципальных услуг. Муниципальные задания предусматривают требования к качеству предоставляемых муниципальных услуг. Требования к качеству предоставляемых муниципальных услуг устанавливаются в форме показателей, характеризующих качество муниципальных услуг, - индикаторов качества муниципальных услуг. Система и значения индикаторов качества муниципальных услуг утверждается Главой района.

4.2. Организации, предоставляющие муниципальные услуги, ежемесячно в течение месяца, следующего за отчетным месяцем, представляют структурным подразделениям, органам администрации района (по отраслевой компетенции) отчет о выполнении муниципального задания. Форма отчета о выполнении муниципального задания по предоставлению муниципальных услуг утверждается Главой района.

4.3. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству предоставления муниципальных услуг осуществляется структурными подразделениями, органами администрации района (по отраслевой компетенции) установившим соответствующее муниципальное задание, на основе представленных отчетов о выполнении муниципальных заданий, результатов рассмотрения жалоб потребителей муниципальных услуг и проведенных проверок.

4.4. С учетом особенностей финансирования учреждений здравоохранения оценка качества предоставляемых муниципальных услуг в области здравоохранения осуществляется в соответствии с Положением о контроле качества и объемах медицинской помощи на территории области, утверждаемым совместным приказом департамента здравоохранения области и Территориального фонда обязательного медицинского страхования.

#### *5. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству предоставления муниципальных услуг*

5.1. При отсутствии по результатам рассмотрения отчетов о выполнении муниципальных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) нарушений требований к качеству муниципальных услуг считается, что предоставленные исполнителем муниципальные услуги соответствуют установленным требованиям качества.



5.2. В случае выявления по результатам рассмотрения отчетов о выполнении муниципальных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) единичных нарушений (не более 3-х) требований к качеству предоставления муниципальных услуг, которые были устранены или могут быть устранены в течение не более чем в десятидневный срок, и при этом не сопровождаются возникновением угрозы жизни и здоровью граждан или негативными последствиями для их жизни и здоровья считается, что услуги в целом соответствуют установленным требованиям качества.

5.3. В случае выявления по результатам рассмотрения отчетов о выполнении муниципальных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) нескольких нарушений (более 3-х) требований к качеству, которые были устранены или могут быть устранены в течении не более чем в десятидневный срок и при этом не сопровождаются возникновением угрозы жизни и здоровью граждан или негативными последствиями для их жизни и здоровья считается, что услуги предоставляются с незначительными или устранимыми нарушениями установленных требований к качеству предоставления муниципальных услуг.

5.4. При выявлении по результатам рассмотрения отчетов о выполнении муниципальных заданий, а также проведенных контрольных мероприятий (рассмотрения жалоб или обращений) нарушений требований к качеству, не перечисленных в пунктах 5.2, 5.3 настоящего Порядка считается, что муниципальные услуги предоставляются с нарушениями установленных требований к качеству предоставления муниципальных услуг.

*6. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству путем проведения контрольных мероприятий*

6.1. Контрольные мероприятия проводятся непосредственно в организациях, оказывающих муниципальные услуги, а также при рассмотрении (проверке) отчетности, поступающей от исполнителя услуг главному распорядителю бюджетных средств.

6.2. Контрольные мероприятия по проверке качества фактически предоставляемых муниципальных услуг проводятся в соответствии с планом контрольной работы органа, уполномоченного на осуществление контрольных мероприятий, или же на основании поступивших жалоб на качество предоставляемых услуг.

6.3. Должностные лица, осуществляющие проведение контрольных мероприятий, обязаны представить руководителю проверяемой организации документы на право проведения проверки.

6.4. При проведении контрольного мероприятия по месту оказания услуг уполномоченные на проведение проверки должностные лица обязаны проверять ведение исполнителями услуг книг регистрации жалоб и предложений, их доступность для получателей услуг, а также содержание жалоб получателей услуг и результаты их рассмотрения на предмет достаточности принятых мер по обеспечению предоставления услуги с должным уровнем качества (устранения последствий некачественного предоставления услуги).

6.5. По окончании контрольных мероприятий составляется соответствующий акт о проведенной проверке.

Акт проверки подписывается должностными лицами, осуществляющими проверку, а также руководителем проверяемой организации.

6.6. Информация о выполнении плана контрольной работы и результатах контрольных мероприятий ежегодно в течение месяца со дня окончания года представляется структурными подразделениями, органами администрации района (по отраслевой компетенции) Главе района.

*7. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству путем рассмотрения жалоб и обращений жителей района на качество предоставляемых муниципальных услуг*

7.1. Все поступившие обращения граждан, а также полученные в ходе приема граждан предложения рассматриваются соответствующим структурным подразделением, органом администрации района (по отраслевой компетенции) в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

7.2. По результатам проверки обращения граждан составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены несоответствия качества предоставленных муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по предоставлению услуги с надлежащим уровнем качества, устранению последствий некачественного предоставления услуги, устранению недостатков и упущений в деятельности исполнителя муниципальной услуги.

*8. Ответственность за нарушение требований к качеству предоставления муниципальных услуг*

8.1. При выявлении нарушений установленных требований к качеству предоставления муниципальных услуг к организациям - исполнителям муниципальных услуг могут быть применены следующие меры ответственности:

прекращение (расторжение) муниципального контракта (договора на оказание услуг) или прекращение муниципального задания;

предъявление штрафных санкций за некачественные услуги (если они были предусмотрены условиями муниципального контракта или договора на оказание муниципальных услуг);

взыскание суммы ущерба, причиненного району в результате предоставления некачественных муниципальных услуг;

приостановление финансирования из районного бюджета;

иных мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. При выявлении нарушений требований к качеству предоставления муниципальных услуг к должностным лицам или работникам организаций - исполнителей муниципальных услуг могут быть применены меры ответственности, предусмотренные Трудовым кодексом Российской Федерации.

**Перечень индикаторов качества муниципальных услуг**

Наименование муниципальной услуги	Код индикатора	Индикатор качества муниципальной услуги	Значение индикатора качества			
			Гарантированное значение	Целевое значение		
				На 200_ г.	На 200_ г.	На 200_ г.

Примечание.

\* - код индикатора определяется как ВХХ, где В обозначение вида индикатора (Д, Т, К или Р), а ХХ - порядковый номер индикатора соответствующего вида для данной услуги.

Предусматриваются следующие обозначения вида индикатора:

Д - индикаторы для контроля обеспечения доступности предоставления муниципальной услуги (в том числе удельные показатели доступных муниципальных услуг на одного

потенциального потребителя, показатели обеспеченности услугой потенциальных потребителей; показатели охвата услугой потенциальных потребителей; показатели обеспечения режима работы исполнителя муниципальной услуги и др.);

Т - индикаторы для контроля наличия у исполнителя муниципальной услуги конкретных предметов технического оснащения (по основному перечню);

К - индикаторы для контроля обеспечения учреждения (организации) - исполнителя муниципальных услуг квалифицированными кадрами;

Р - индикаторы для контроля обеспечения результативности и эффективности предоставления муниципальных услуг, удовлетворенности в них получателей,

**ФОРМА**  
**отчета о выполнении муниципального задания**  
**по предоставлению муниципальных услуг в Белозерском районе**

Полное наименование организации, оказывающей \_\_\_\_\_  
муниципальные услуги \_\_\_\_\_

Главный распорядитель \_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_  
бюджетных средств \_\_\_\_\_

**1. Предоставление муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование услуг	Единицы измерения	Объем услуг за отчетный период		Объем услуг нарастающим итогом с начала года	
			ед.	тыс. руб.	ед.	тыс. руб.

**2. Сведения о реализованных мероприятиях в рамках оказания муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование реализованного мероприятия	Дата проведения	Пояснение

### 3. Сведения о качестве предоставляемых муниципальных услуг

а) наличие в отчетном периоде жалоб на качество услуг

№ п/п	Наименование услуг	Кем подана жалоба	Содержание жалобы

б) наличие в отчетном периоде замечаний к качеству государственных услуг со стороны контролирующих органов

№ п/п	Наименование услуг	Контролирующий орган и дата проверки	Содержание замечания

в) значения индикаторов качества государственных услуг в отчетном периоде

№ п/п	Наименование услуг	Значение индикаторов качества муниципальных услуг		
		Значение, установленное требованиям к качеству предоставления муниципальных услуг		Фактическое значение
		Гарантированное значение	Целевое значение	

Руководитель организации, оказывающей  
муниципальные услуги \_\_\_\_\_

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ВОЖЕГОДСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
от 20 августа 2010 г. N 718  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии с постановлением администрации Вожегодского муниципального района от 29.06.2010 N 538 "Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам", постановлением администрации Вожегодского муниципального района от 29.04.2010 N 341 "Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в области культуры" администрация Вожегодского муниципального района постановляет:

1. Утвердить индикаторы качества муниципальных услуг в сфере культуры согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования в газете "Борьба".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Вожегодского муниципального района по социальным вопросам Иванову И.В.

Глава Вожегодского муниципального района  
С.Н.СЕМЕННИКОВ

Утвержден  
Постановлением Администрации  
Вожегодского муниципального района  
от 20 августа 2010 г. N 718 (приложение)

### ПЕРЕЧЕНЬ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Наименование муниципальной услуги	Код индикатора	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикаторов качества			
			Гарантированное значение	Целевое значение		
				На 2010 г.	На 2011 г.	На 2012 г.
Организация библиотечного обслуживания населения	Д01	Объем библиотечного фонда (тыс. ед.)	Не менее 270.0	281	276.1	276.1
	Д02	Доля единиц хранения в открытом доступе (% в общем объеме фонда)	Не менее 70%	70	70	70

КонсультантПлюс: примечание.

Текст дан в соответствии с официальным источником публикации.

	Р03	Книговыдача в год (тыс. экз.)	Не менее	327	327	327
	Р04	Доля книговыдачи по межбиблиотечному абонементу (% от общей книговыдачи в год)	Не менее 0.08%	0.09	0.09	0.09
	Р05	Доля книговыдачи по внестационарному абонементу (% от общей книговыдачи в год)	Не менее 9%	11.1	11.1	11.1
	Д06	Обновляемость фонда в год (% новых поступлений в общем объеме хранения)	Не менее 2.0%	2.1	2.2	2.2

КонсультантПлюс: примечание.

Текст дан в соответствии с официальным источником публикации.

	P07	Количество посещений (тыс. чел.)	Не менее	122.5	122.5	122.5
	D08	Объем электронного каталога (тыс. записей)	Не менее 0.5	1	1	1
	P09	Количество методических материалов, подготовленных учреждением (к-во штук)	Не менее 5	6	6	6
	P10	Количество библиографических справок (тыс. ед.)	Не менее 4.0	4.6	4.6	4.6
	D11	Количество массовых мероприятий (тыс. ед.)	Не менее 0.7	1	1	1
Предоставление доступа граждан к музейным предметам и музейным коллекциям музея района	D01	Количество музейных предметов на 1 жителя (ед.)	Не менее 0.1	0.2	0.2	0.2
	D02	Количество музейного собрания (ед.)	Не менее	3060	3160	3200
	D03	Охват населения услугами музея (число посетителей / число жителей x 100%)	Не менее 14	15	16	17
	D04	Продолжительность экскурсионного обслуживания (мин.)	Не менее 45	45	45	45
	D05	Количество посещений (тыс. чел.)	Не менее 2.4	2.7	2.8	2.8
	D06	Число музейных выставок в год	Не менее 9	9	9	9
Создание условий для организации досуга жителей	D01	Удельный вес населения, участвующего в культурно-досуг. меропр., % (кол-во присутствующих / население x	Не менее 620.0%	686.8	689.8	692.8



муниципального района		100%)				
	P02	Доля участия в мероприятиях областного, всероссийского и др. ур. (число участников уровней / общее число участников худ. самодеятельности)	Не менее 2%	3	3	3
	D03	Количество клубных формирований (ед.)	Не менее 120	129	130	135
	D04	Количество проводимых мероприятий (ед.)	Не менее 5200	5290	5300	5310
	K05	Процент охвата работников учреждений культуры методической помощью	100%	100	100	100
Услуги по развитию местного традиционного народного художественного творчества	D01	Количество клубных формирований (ед.)	Не менее 13	14	15	15
	D02	Количество участников клубных формирований (чел.)	Не менее 110	120	125	130
	D03	Проведение различных по форме и тематике культурно-досуговых мероприятий (ед.)	Не менее 150	155	160	160
	K04	Повышение квалификации и профессионального мастерства, проведение семинаров (ед.)	Не менее 3	3	3	3
	P05	Количество изданных информационно-методических материалов	Не менее 5	8	10	10

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ВОЛОГДЫ**  
**от 25 марта 2010 г. N 1146**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО**  
**ОКАЗАНИЮ (ВЫПОЛНЕНИЮ) МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) НА**  
**ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ,**  
**ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ И ИСТОРИКО-**  
**КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ВОЛОГДЫ**

(в ред. постановления Администрации г. Вологды  
от 30.07.2010 N 4001)

В целях совершенствования деятельности органов местного самоуправления, предупреждения коррупции, реализации прав муниципальных учреждений, подведомственных Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды, на оказание (выполнение) платных услуг (работ), в соответствии с распоряжением Главы города Вологды от 2 ноября 2009 года N 278 "О подготовке административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг", на основании статей 38, 44 Устава муниципального образования "Город Вологда" постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по оказанию (выполнению) муниципальных услуг (работ) на платной основе муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды (далее - Административный регламент).

2. Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды (И.В. Султаншина):

2.1. Обеспечить доведение до сведения руководителей подведомственных муниципальных учреждений утвержденного Административного регламента.

2.2. Рекомендовать муниципальным учреждениям, подведомственным Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды, привести в соответствие с утвержденным Административным регламентом локальные акты учреждений.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Вологды - начальника Департамента гуманитарной политики Администрации города Вологды Е.П. Кудрявову.

4. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете "Вологодские новости" и размещению на официальном Интернет-сайте Администрации города Вологды.

Глава г. Вологды  
Е.Б.ШУЛЕПОВ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ОКАЗАНИЮ (ВЫПОЛНЕНИЮ) МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ)  
НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ,  
ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ И ИСТОРИКО-  
КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ВОЛОГДЫ**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по оказанию муниципальных услуг (выполнению работ) на платной основе муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды (далее - Управление), разработан в целях защиты прав потребителей, совершенствования правового регулирования деятельности в области культуры, реализации прав муниципальных учреждений на оказание платных услуг (выполнение работ) (далее - Административный регламент).

1.2. Настоящий Административный регламент распространяется на правоотношения, возникающие между муниципальными учреждениями культуры, учреждениями дополнительного образования детей, подведомственными Управлению, и потребителями указанных услуг.

1.3. Административный регламент разработан в соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей", Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 года N 3266-1 "Об образовании", постановлением Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 года N 233 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей", Уставом муниципального образования "Город Вологда".

1.4. Платные услуги (работы) - это услуги (работы), оказываемые (выполняемые) исполнителями услуг - муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственными Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды, за соответствующую плату сверх объемов социальных услуг, гарантированных населению, полезный эффект (результат) которых используется для личных нужд гражданами (физическими лицами) или юридическими лицами (далее - получатели услуги), в соответствии с муниципальным заданием на оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ). Платные услуги не могут быть оказаны взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета города Вологды.

1.5. Организация оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) на платной основе учреждениями в части формирования муниципального задания осуществляется Управлением.

1.6. Оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ) на платной основе (далее - муниципальная услуга) осуществляется муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды (далее - учреждения).

## 2. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

Управлением, учреждениями в ходе личного приема (проведение консультаций) посредством использования средств телефонной, почтовой, факсимильной связи и иных средств коммуникации, размещения информации в информационных системах общего пользования (в том числе на официальных сайтах Управления и учреждений в сети Интернет (при их наличии), а также посредством размещения в местах общего доступа соответствующей информации.

Информация о местонахождении Управления, учреждений и адресах электронной почты содержится в приложениях N 1, 2 к Административному регламенту.

2.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления (далее - должностные лица) ежедневно с 08.30 до 17.30, предпраздничные дни - с 08.30 до 16.30 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, а также специалистами учреждений в соответствии с графиком работы учреждений.

Информация о графике работы учреждений размещена в приложении N 2 к Административному регламенту.

2.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица Управления и специалисты учреждений информируют обратившихся о порядке предоставления муниципальной услуги, основаниях для приостановления оказания муниципальной услуги, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги.

2.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна находиться непосредственно в учреждении в удобном для обозрения месте и содержать:

- сведения о наименовании учреждения, о его месте нахождения, месте государственной регистрации;

- сведения об учредителе (наименование, адрес, телефон);

- сведения о лицензиях, номерах и датах их выдачи, сроке действия, органе, их выдавшем;

- сведения о режиме работы учреждения, его подразделений, специалистов по оказанию (выполнению) муниципальных услуг (работ);

- сведения об утвержденном перечне оказываемых (выполняемых) услуг (работ) на платной основе с указанием их стоимости, условий предоставления и получения, о льготах для отдельных категорий граждан (если такие льготы предусмотрены действующим законодательством);

- сведения о правах, обязанностях, ответственности потребителя и учреждения.

2.5. Учреждения предоставляют муниципальную услугу при условии, если оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ) на платной основе предусмотрено уставом учреждения, а также на основании доведенного муниципального задания на оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ), предусматривающего оказание (выполнение) отдельных муниципальных услуг (работ) на платной основе.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется учреждениями в соответствии с графиком работы учреждений.

2.7. Предоставление муниципальной услуги производится учреждением при условии:

- отдельного учета материальных затрат, связанных с оказанием (выполнением) муниципальных услуг (работ) на платной основе;

- обеспечения физических и юридических лиц доступной и достоверной информацией о предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдения прав потребителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- 2.8. Управление в рамках своей компетенции:  
изучает потребность населения в платных услугах (работах) в сфере культуры;  
контролирует организацию и качество оказания (выполнения) платных услуг (работ) учреждениями;  
доводит до учреждений муниципальное задание на оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ) на платной основе.
- 2.9. В компетенцию учреждений входит:  
ведение учета муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) на платной основе;  
осуществление внутреннего контроля за качеством муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) на платной основе;  
обеспечение реализации муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) на платной основе, квалифицированными кадрами.
- 2.10. Учреждение вправе предоставлять льготы отдельным категориям граждан в соответствии с действующим законодательством в ходе предоставления муниципальной услуги.
- 2.11. Возмещение расходов учреждения, связанных с предоставлением льгот потребителям услуг (работ) на платной основе, осуществляется за счет средств, полученных от оказания таких услуг (выполнения работ).
- 2.12. Права получателей муниципальной услуги:  
получение достоверной информации о предоставляемой услуге; выбор исполнителей услуги; качество выполнения услуги; расторжение договора об оказании услуги; безопасность услуги;  
обращение с жалобой непосредственно на действия руководителя (работников) учреждения, действия должностных лиц Управления.
- 2.13. Получатели муниципальной услуги обязаны своевременно оплачивать оказанные услуги (выполненные работы), возмещать убытки исполнителю услуг в случае расторжения договора на оказание услуг (выполнение работ) по инициативе получателя и независящим от исполнителя причинам.
- 2.14. Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги:  
наличие стандартной вывески с наименованием учреждения и графиком его работы, наличие визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещениях учреждения;  
наличие свободного входа в здание (для людей с ограниченными возможностями устанавливаются пандус, система освещения входной группы);  
оснащение мест для информирования, приема заявок, ожидания получателей услуги оборудованием (столами, стульями, стойками, кафедрами для оформления документов), первичными средствами пожаротушения.

### 3. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги

- 3.1. Процедура предоставления муниципальной услуги состоит из следующих этапов (блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 3):  
подача заявки физическим и (или) юридическим лицом исполнителю услуги;  
рассмотрение заявки исполнителем; предоставление муниципальной услуги.
- 3.2. В заявке указываются:  
данные о заявителе (для физических лиц - Ф.И.О., паспортные данные, ИНН, адрес регистрации; для юридических лиц - наименование юридического лица, местонахождение, ИНН, КПП, банковские реквизиты);  
наименование услуги.

В случае если заявителем является физическое лицо, к заявке прилагается его согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

(абзац введен постановлением Администрации г. Вологды от 30.07.2010 N 4001)

3.3. Основаниями для приостановления исполнения муниципальной услуги являются:

неполнота представленных в заявке сведений;

несоответствие потребности заявителя в услугах перечню оказываемых услуг (выполняемых работ) на платной основе, утвержденному приказом руководителя учреждения, в соответствии с уставом учреждения на основании доведенного муниципального задания;

возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

3.4. Предоставление муниципальной услуги оформляется договором с получателем услуги, который определяет стороны договора, оказываемые услуги (выполняемые работы), условия и сроки получения услуг, цену, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Форма договора утверждается руководителем учреждения.

#### 4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

Контроль за организацией и качеством предоставления муниципальной услуги населению, а также правильностью взимания платы с населения осуществляет в пределах своей компетенции Управление.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, и периодичность осуществления контроля устанавливаются приказами начальника Управления.

Проверки за организацией и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании годовых планов работы (плановые) или проводятся по конкретному обращению, жалобе заявителя (внеплановые). При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги в целом (комплексные проверки), или отдельные аспекты предоставления муниципальной услуги (тематические проверки).

За нарушение прав получателей, установленных законами и иными нормативными актами Российской Федерации, исполнитель услуги несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц Управления, руководителей и работников учреждений, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме в учреждение или Управление на действия руководителя, работника учреждения при предоставлении муниципальной услуги срок рассмотрения обращения (жалобы) не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы заявителя в соответствии с Федеральным законом "О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", срок продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

5.3. В случае если по обращению заявителя требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы продлевается Управлением не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.4. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме должно содержать: фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба, почтовый адрес; должность, фамилию, имя и отчество работника учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется; суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно указываются:

основания несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением; последствия действия (бездействия), решения, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

К обращению (жалобе) прилагаются копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы. В обращении (жалобе) заявитель делает запись о своем согласии на обработку его персональных данных, указанных в обращении (жалобе).

(в ред. постановления Администрации г. Вологды от 30.07.2010 N 4001)

Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы, поступившей в учреждение, руководитель учреждения принимает решение об удовлетворении (признании неправомерным действия (бездействия), решения) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы на действия руководителя (работника учреждения), поступившей в Управление, Управлением проводятся проверочные действия, по результатам которых принимается решение об удовлетворении (признании неправомерным действия (бездействия), решения) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7. По результатам осуществленных проверочных действий Управление готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение.

Письменный ответ, содержащий результаты проверочных действий, направляется заявителю.

5.8. Обращение потребителя не рассматривается в следующих случаях: отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве потребителя), дате, почтовом адресе, об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов их семей;

если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.9. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) работников учреждений, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) ответа.

5.10. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, и применении мер ответственности к руководителю (работнику) учреждения, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

Применение мер ответственности к работнику учреждения осуществляется руководителем учреждения.

Применение мер ответственности к руководителю учреждения, предоставляющего услугу, обеспечивается Управлением.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие руководителя, работников учреждения в судебном порядке.



Приложение N 1  
к Административному регламенту  
по оказанию (выполнению) муниципальных услуг  
(работ) на платной основе муниципальными  
учреждениями, подведомственными Управлению  
культуры и историко-культурного наследия  
Администрации города Вологды

ИНФОРМАЦИЯ  
ОБ УПРАВЛЕНИИ КУЛЬТУРЫ И ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ВОЛОГДЫ

Почтовый адрес	160000, г. Вологда, ул. Козленская, 6
Адрес электронной почты (при наличии)	isultanschina@yandex.ru
Телефон(ы)	72-27-64, 72-56-53, 72-10-93
Факс(ы)	72-27-64
Должность руководителя	Начальник Управления
Ф.И.О. руководителя	Султаншина Ирина Вадимовна
Сфера решаемых вопросов	Вопросы культуры
Ф.И.О. руководителя (должностного лица), к полномочиям которого отнесена организация приема граждан/представителей организаций	Султаншина Ирина Вадимовна, начальник Управления культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды

Приложение N 2  
к Административному регламенту  
по оказанию (выполнению) муниципальных услуг  
(работ) на платной основе муниципальными  
учреждениями, подведомственными Управлению  
культуры и историко-культурного наследия  
Администрации города Вологды

**ИНФОРМАЦИЯ  
ОБ УЧРЕЖДЕНИЯХ, ОКАЗЫВАЮЩИХ (ВЫПОЛНЯЮЩИХ)  
МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ) НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ**

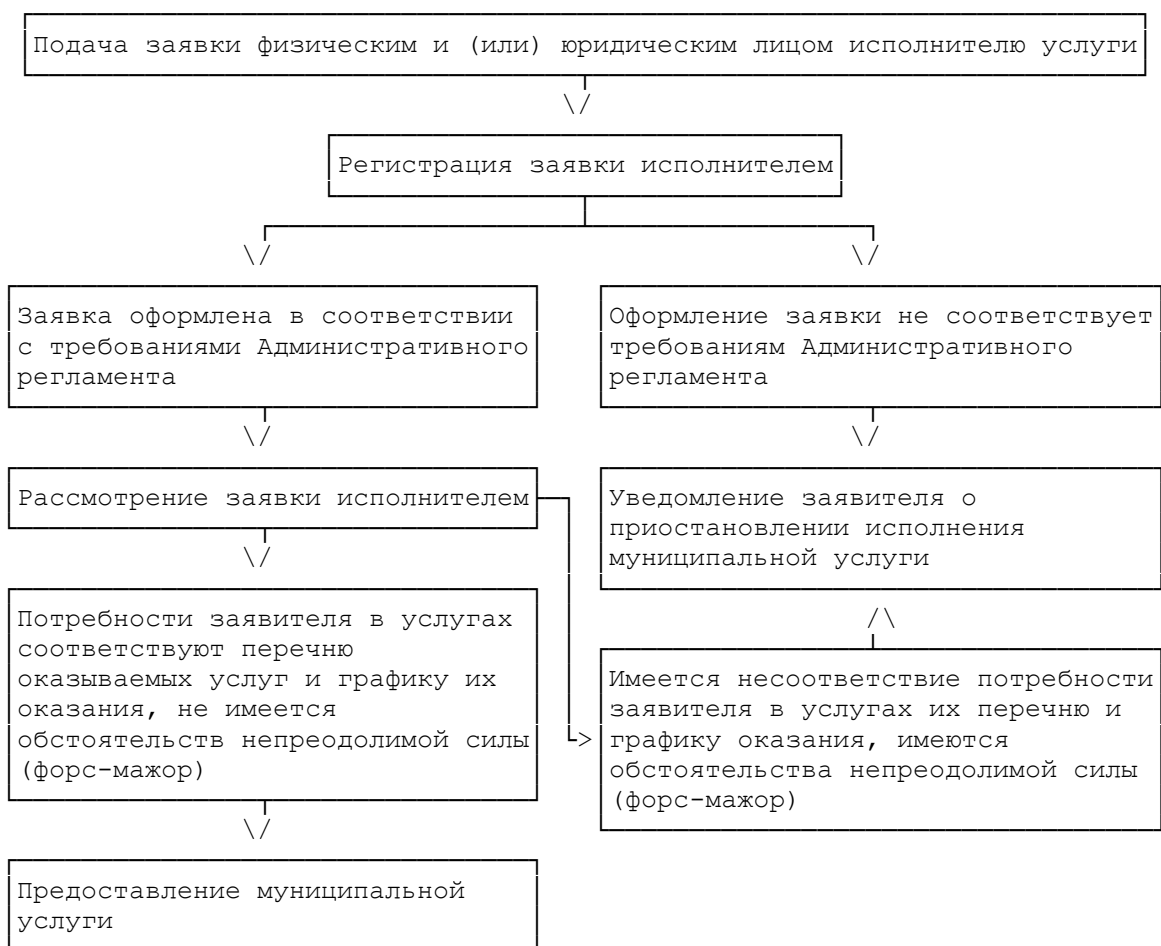
N п/п	Наименование подведомственной организации	Адрес	E-mail	Телефон	График работы
1	МУК "Городской Дворец культуры"	160000, ул. Ленина, 17	gdkvologda@vologda.ru	72-42-58 72-63-60	09.00 - 18.00 (обед 13.00 - 14.00)
2	МУК "Дом культуры Льнокомбината"	160025, ул. Беляева, 9		74-74-59 74-08-73	09.30 - 21.00
3	МУК "Концертный оркестр духовых инструментов города Вологды "Классик-модерн бэнд"	160000, ул. Ленина, 17		72-45-98	08.30 - 17.30 (обед 13.00 - 14.00)
4	МУК "Централизованная библиотечная система"	160026, ул. Панкратова, 75		53-28-69 51-16-09	09.00 - 19.00
5	МОУДОД "Детская музыкальная школа N 1"	160000, Советский проспект, 2		72-94-52 72-94-63	08.00 - 20.00

КонсультантПлюс: примечание.  
Текст дан в соответствии с официальным источником публикации.

6	МОУДОД "Детская музыкальная школа им. В.П. Трифонова"	1600025, ул. Беляева, 22а	ART_2001@mail.ru	74-28-04 73-08-70	08.00 - 20.00
7	МОУДОД "Муниципальная детская музыкальная школа N 3"	160901, с. Молочное, ул. Ленина, 6		52-50-56	08.00 - 20.00
8	МОУДОД "Детская музыкальная школа N 4"	160031, ул. Ленинградская, 28	dmch4i@mail.ru	72-88-89	08.00 - 20.00
9	МОУДОД "Детская музыкальная школа N 5"	160014, ул. Гоголя, 51	dms5_08@mail.ru	54-80-92 54-36-28	08.00 - 20.00
10	МОУДОД "Детская школа искусств (хореографическая)"	160026, ул. Солодунова, 54	vdas@metacom.ru	53-03-90 53-32-51	08.00 - 20.00
11	МОУДОД "Детская школа искусств"	161001, ул. Центральная, 12		74-98-19	08.00 - 20.00
12	МОУДОД "Муниципальная детская художественная школа"	160034, ул. Мальцева, 18	xyd_shkola@mail.ru	72-20-15	08.00 - 20.00

Приложение N 3  
к Административному регламенту  
по оказанию (выполнению) муниципальных услуг  
(работ) на платной основе муниципальными  
учреждениями, подведомственными Управлению  
культуры и историко-культурного наследия  
Администрации города Вологды

**БЛОК-СХЕМА**  
**К АДМИНИСТРАТИВНОМУ РЕГЛАМЕНТУ ПО ОКАЗАНИЮ (ВЫПОЛНЕНИЮ)**  
**МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ**  
**МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ**  
**УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ И ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ**  
**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ВОЛОГДЫ**



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ВОЛОГДЫ  
от 27 декабря 2010 г. N 7127  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА В ПОЛЬЗОВАНИЕ ПО ТРЕБОВАНИЮ  
(ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ)"**

В целях повышения качества информационно-библиотечного обслуживания населения, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле", Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Главы города Вологды от 31 октября 2008 года N 6569 "Об утверждении Реестра (Перечня) муниципальных услуг муниципального образования "Город Вологда", постановлением Администрации города Вологды от 22 июля 2010 года N 3843 "Об утверждении Положения о порядке разработки, принятия и применения стандартов муниципальных услуг (работ) города Вологды", на основании статей 38, 44 Устава муниципального образования "Город Вологда" постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление документа в пользование по требованию (информационно-библиотечное обслуживание населения)" (далее - Административный регламент).

2. Управлению культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды (И.В. Султаншина) обеспечить доведение до сведения директора муниципального учреждения культуры "Централизованная библиотечная система" города Вологды (С.Н. Терентьева) Административного регламента, указанного в пункте 1 настоящего постановления.

3. Директору муниципального учреждения культуры "Централизованная библиотечная система" города Вологды привести в соответствие с Административным регламентом, указанным в пункте 1 настоящего постановления, локальные акты учреждения.

4. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете "Вологодские новости" и размещению на официальном Интернет-сайте Администрации города Вологды.

Глава г. Вологды  
Е.Б.ШУЛЕПОВ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА В ПОЛЬЗОВАНИЕ ПО ТРЕБОВАНИЮ  
(ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ)"**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление документа в пользование по требованию (информационно-библиотечное обслуживание населения)" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества библиотечно-информационного обслуживания населения, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее - Административный регламент).

1.2. Настоящий Административный регламент распространяется на правоотношения, возникающие между муниципальными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, органом Администрации города Вологды, ответственным за предоставление муниципальной услуги, и потребителями указанной услуги.

1.3. Административный регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями), Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года N 3612-1, Федеральным законом от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями), Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (с изменениями), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Уставом муниципального образования "Город Вологда", постановлением Главы города Вологды от 31 октября 2008 года N 6569 "Об утверждении Реестра (Перечня) муниципальных услуг муниципального образования "Город Вологда", постановлением Администрации города Вологды от 22 июля 2010 года N 3843 "Об утверждении Положения о порядке разработки, принятия и применения стандартов муниципальных услуг (работ) города Вологды".

1.4. Административный регламент определяет требования к предоставлению муниципальной услуги, последовательность административных процедур, порядок контроля и обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Управление культуры и историко-культурного наследия Администрации города Вологды (далее - Управление). Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" города Вологды (далее - МУК "ЦБС").

1.6. Потребителями муниципальной услуги (далее - пользователи) являются физические и юридические лица, пользующиеся услугами МУК "ЦБС".

## II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Управлением, а также в ходе личного приема (проведение консультаций) МУК "ЦБС" посредством телефонной, почтовой, факсимильной связи и иных средств коммуникации, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет), а также посредством размещения в местах общего доступа соответствующей информации.

2.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления (далее - должностные лица) ежедневно с 08.00 до 17.00, в предпраздничные дни - с 08.00 до 16.00; перерыв на обед с 12.30 до 13.30, а также специалистами МУК "ЦБС" - в соответствии с графиком работы учреждения.

2.3. Информация о деятельности учреждения и порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах, расположенных в доступных для получателей услуги местах.

На информационных стендах размещаются следующие документы:

положения нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность учреждения по предоставлению муниципальной услуги;

настоящий Регламент;

блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

перечень документов, которые гражданин должен предоставить для предоставления муниципальной услуги;

информация о режиме работы учреждения, графики приема специалистами, номера телефонов руководителя учреждения, специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.4. Информация о местонахождении и графике работы Управления и МУК "ЦБС" указана в приложениях N 1 и N 2 к настоящему Регламенту.

2.5. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение пользователя к специалистам МУК "ЦБС" о предоставлении документа в пользование.

2.6. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Документы, регламентирующие деятельность МУК "ЦБС" по предоставлению муниципальной услуги

Руководства, правила, инструкции, методики, положения, иные локальные акты конкретизируют процесс предоставления муниципальной услуги, определяют методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривают меры совершенствования работы МУК "ЦБС".

2.6.2. Условия размещения МУК "ЦБС"

2.6.2.1. Здания МУК "ЦБС" должны быть расположены с учетом доступности на общественном транспорте. Табличка с информацией о режиме работы и номером телефона для справок должна располагаться на видном месте у входа в здание.

2.6.2.2. Здания МУК "ЦБС" должны иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограниченными возможностями (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты и пр.).

2.6.2.3. Все помещения для пользователей должны быть оснащены системой указателей; обязательно наличие указателей "Пожарный выход".

2.6.2.4. В МУК "ЦБС" обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания библиотечных помещений и обслуживания пользователей. Помещения МУК "ЦБС" должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

2.6.3. Техническое оснащение МУК "ЦБС"

2.6.3.1. Помещения МУК "ЦБС" должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната), укомплектованы необходимой мебелью и техническими средствами. Наличие автоматизированных рабочих мест для сотрудников и пользователей в помещениях МУК "ЦБС" является обязательным.

2.6.3.2. Помещения МУК "ЦБС" должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

2.6.3.3. Помещения, оборудование и мебель для МУК "ЦБС" должны удовлетворять возрастным особенностям посетителей.

2.6.3.4. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство пользователя.

2.6.3.5. Помещения должны быть оснащены средствами охраны и отвечать требованиям пожарной безопасности, безопасности труда.

2.6.3.6. Помещения для ожидания посетителей оборудуются информационными стендами, оформленными в соответствии с требованиями, предусмотренными п. 2.3 настоящего Регламента.

2.6.3.7. Места для оформления запросов о предоставлении услуги обеспечиваются необходимыми канцелярскими принадлежностями и располагаются в непосредственной близости от установленных информационных стендов.

2.6.4. Информационное сопровождение деятельности МУК "ЦБС"

2.6.4.1. Информация о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна быть доступна населению города.

2.6.4.2. МУК "ЦБС" обязано довести до сведения получателей муниципальной услуги свои наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7. Критерии и показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

информационное обеспечение деятельности, наличие информации об учреждении в доступном для потребителей месте;

доступность учреждения для лиц с ограниченной мобильностью (наличие беспрепятственного доступа, пандусов, лифтов);

доля книг для детей в общем объеме библиотечного фонда - не менее 45%;

доля сотрудников, имеющих специальное профессиональное образование, - не менее 50%;

доля новых документов в библиотечном фонде от общего объема библиотечного фонда - не менее 2%;

общий уровень укомплектованности кадрами - не менее 90%;

наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемой муниципальной услуги (имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуги при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте);

удовлетворенность потребителей качеством предоставляемой муниципальной услуги (результаты опроса);

количество зарегистрированных обоснованных жалоб - не более 3-х.

2.8. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания, в том числе с использованием справочно-информационных систем;

выдача документа по требованию либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.



### III. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги

3.1. Процедура предоставления муниципальной услуги состоит из следующих этапов (блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 3 к настоящему Административному регламенту):

прием и регистрация пользователей специалистами МУК "ЦБС";

ознакомление пользователя с документами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги;

оформление читательского формуляра (на основании документа, удостоверяющего личность; для несовершеннолетних граждан в возрасте до 14 лет - на основании документа, удостоверяющего личность их законных представителей);

выдача документа в пользование по требованию.

3.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в день обращения пользователя.

Нормы времени, необходимые для обслуживания пользователей, устанавливаются для работников библиотеки Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденными постановлением Министерства труда Российской Федерации от 03.02.1997 N 6.

Максимальный срок ожидания пользователя в очереди при получении документа не должен превышать 20 минут.

3.3. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

3.3.1. Для получения муниципальной услуги необходимо наличие регистрации в МУК "ЦБС".

При регистрации необходимо представить документ, удостоверяющий личность получателя муниципальной услуги.

Пользователи, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями, удостоверяющих их личность.

3.3.2. Последующее обслуживание в МУК "ЦБС" осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность, и читательского формуляра.

3.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги пользователю отказывается, если не предоставлены документы, указанные в пункте 3.3 настоящего Административного регламента.

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является непригодность документов, указанных в пункте 3.3, для удостоверения данных вследствие износа, повреждения.

3.5. Пользователи МУК "ЦБС", нарушившие Правила пользования МУК "ЦБС", утвержденные руководителем МУК "ЦБС", (далее - Правила) и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.6. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в пункте 3.4 настоящего Административного регламента, пользователь может обжаловать в Управлении или в судебном порядке.

3.7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Пользователи могут получить дополнительные платные услуги, перечень которых предусматривается Уставом МУК "Централизованная библиотечная система" города Вологды, Положением о платных услугах, предоставляемых пользователям МУК "Централизованная библиотечная система" города Вологды.

#### IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги:

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МУК "ЦБС" положений настоящего Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется:

Управлением;

директором и иными должностными лицами МУК "ЦБС", уполномоченными на организацию контроля предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливаются приказами начальника, директора МУК "ЦБС".

4.2. За нарушение прав пользователей, установленных законами и иными нормативными актами Российской Федерации, исполнитель муниципальной услуги несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### V. Порядок обжалования действий (бездействия)

должностных лиц, а также принимаемых ими  
решений при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц Управления, руководителя и специалистов МУК "ЦБС", а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, в устной или письменной форме.

5.2. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы продлевается Управлением, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме содержит:

наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение (либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Управления или сотрудника МУК "ЦБС", действие (бездействие), решение которого обжалуется);

фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

почтовый адрес, по которому направляется ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть обжалуемого действия (бездействия), решения;

личную подпись и дату.

Дополнительно указываются:

причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

персональные данные заявителя;

сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе прилагаются копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

5.3. По результатам рассмотрения жалобы Управление или руководитель учреждения принимает решение об удовлетворении (признание неправомерным действия (бездействия), решения) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.4. Обращение заявителя не рассматривается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.5. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Управления, работников МУК "ЦБС" в судебном порядке.

5.6. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Управления, работников МУК "ЦБС", не могут направляться им для рассмотрения и (или) ответа.

5.7. Если в результате рассмотрения Управлением либо руководителем учреждения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по исполнению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.8. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

Приложение N 1  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
"Предоставление документа в пользование  
по требованию (информационно-библиотечное  
обслуживание населения)"

**ИНФОРМАЦИЯ  
ОБ УПРАВЛЕНИИ КУЛЬТУРЫ И ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНОГО  
НАСЛЕДИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ВОЛОГДЫ**

Почтовый адрес	160000, г. Вологда, ул. Козленская, 6
Адрес электронной почты (при наличии)	Ukin-vologda@mail.ru
Телефон(ы)	72-27-64, 72-56-53, 72-10-93
Факс(ы)	72-27-64
Должность руководителя	Начальник Управления
Ф.И.О. руководителя	Султаншина Ирина Вадимовна
Сфера решаемых вопросов	Вопросы культуры
Ф.И.О. руководителя (должностного лица), к полномочиям которого отнесена организация приема граждан/представителей организаций	Султаншина Ирина Вадимовна, начальник Управления культуры и историко-культурного наследия

ИНФОРМАЦИЯ  
О МУНИЦИПАЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ  
"ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" ГОРОДА ВОЛОГДЫ

Почтовый адрес	160026, г. Вологда, ул. Панкратова, д. 75
Адрес электронной почты (при наличии)	adm-cbs@mail.ru
Телефон(ы)	532869
Факс(ы)	511609
Сайт	cbs-vologda.ru
Должность руководителя	Директор
Ф.И.О. руководителя	Терентьева Светлана Николаевна

Приложение N 2  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
"Предоставление документа в пользование  
по требованию (информационно-библиотечное  
обслуживание населения)"

ИНФОРМАЦИЯ  
О ФИЛИАЛАХ МУК "ЦБС" ГОРОДА ВОЛОГДЫ

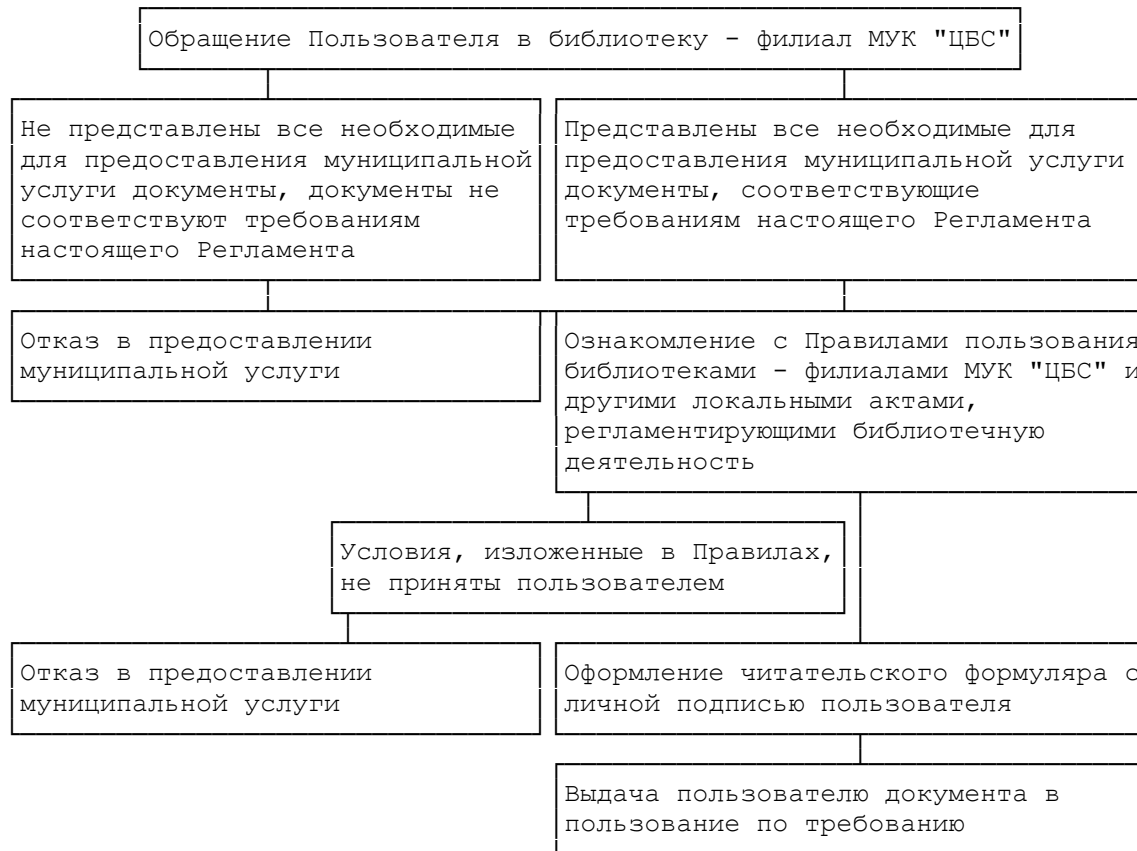
Филиал, название, N	Адрес	Рабочий телефон	График работы <*>
Центральная детская библиотека	160026, ул. Панкратова, 75	53-30-80	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
Центральная городская библиотека	160026, ул. Панкратова, 75, cbs_vologda@mail.ru	53-32-50	с 10.00 до 19.00, выходной - понедельник
1	160014, ул. Добролюбова, 31, pervi_vologda@mail.ru	54-68-91	с 10.00 до 19.00, выходной - понедельник
2	160019, Чернышевского, 91	54-39-04	с 10.00 до 19.00, выходной - понедельник
3	161001, Центральная, 12 (Лоста)	74-97-19	с 09.00 до 18.00, выходной - воскресенье, понедельник
4	161001, ул. Мира, 7 (п. Молочное)	52-55-64	с 10.00 до 19.00, выходной - понедельник

6	160004, ул. Пролетарская, 73, patriot_vologda@mail.ru	72-01-79	с 10.00 до 19.00, выходной - понедельник
7	160031, ул. Авксентьевского, 30	76-91-60	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
8	160022, ул. Трактористов, 5	71-23-01	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
9	160035, ул. Чернышевского, 15	54-49-08	с 09.00 до 18.00, выходной - суббота, воскресенье
10	160029, ул. Судоремонтная, 42, bibeko@mail.ru	27-49-93 27-23-92	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
11	160013, ул. Можайского, 60	74-62-50	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
12	160033, ул. Текстильщиков, 21	74-50-48	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
13	160017, мкр. Тепличный, 4 - 2	71-74-01	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье, понедельник
14	160010, ул. Кубинская, 13 (Лукьяново)	78-51-11	с 10.00 до 19.00, выходной - понедельник

16	160032, Технический пер., 46-б	73-81-35	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье, понедельник
17	160034, ул. Псковская, 9-б	53-18-73	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
18	160032, ул. Архангельская, 11	73-80-59	с 10.00 до 19.00, выходной - воскресенье
19	160022, ул. Ярославская, 30	71-66-68	с 10.00 до 19.00, выходной - понедельник
20	160030, ул. Строителей, 10	55-96-09	с 09.00 до 18.00, выходной - воскресенье, понедельник

-----  
<\*> Прим.: последний день месяца - санитарный день.

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА В ПОЛЬЗОВАНИЕ ПО ТРЕБОВАНИЮ  
(ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ)"





**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. ВОЛОГДЫ**  
**от 1 апреля 2010 г. N 1395**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**  
**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ**  
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ В**  
**МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ"**

(в ред. постановления Администрации г. Вологды  
от 31.08.2010 N 4546)

В целях совершенствования деятельности органов местного самоуправления, предупреждения коррупции в городе Вологде, в соответствии с распоряжением Главы города Вологды от 2 ноября 2009 года N 278 "О подготовке административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг", руководствуясь статьями 38, 44 Устава муниципального образования "Город Вологда", постановляю:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Организация предоставления дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей".

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете "Вологодские новости" и размещению на официальном Интернет-сайте Администрации города Вологды.

Исполняющий обязанности Главы г. Вологды  
заместитель Главы г. Вологды  
А.А.СМИРНОВ

Утвержден  
Постановлением  
Администрации г. Вологды  
от 1 апреля 2010 г. N 1395

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ  
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ"**

(в ред. постановления Администрации г. Вологды  
от 31.08.2010 N 4546)

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании";

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Типовым положением об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 N 233.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей, получившими государственную аккредитацию (далее - учреждения). Ответственными органами за организацию предоставления муниципальной услуги являются Управление образования, Управление культуры и историко-культурного наследия, Управление физической культуры, массового спорта и молодежи Администрации города Вологды (далее - Управление образования, Управление культуры и историко-культурного наследия, Управление физической культуры, массового спорта и молодежи).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются физические лица - дети в возрасте от 6 до 18 лет и их родители (законные представители).

Расширение возрастных границ устанавливается в соответствии с действующим законодательством и определяется уставом учреждений. Прием детей в учреждения осуществляется с 3 лет при наличии дополнительной образовательной программы, в которой изложена методика воспитания и обучения детей раннего возраста.

1.5. Должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, являются руководители учреждений.

1.6. Муниципальные образовательные учреждения оказывают дополнительные платные образовательные услуги на основании договора на оказание платных услуг в соответствии с действующим законодательством.

## Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

#### 2.1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

в учреждениях (приложение к настоящему Регламенту);

в Управлении образования по адресу: г. Вологда, ул. Козленская, 6, каб. 222;

в Управлении культуры и историко-культурного наследия по адресу: г. Вологда, ул. Козленская, 6, каб. 309;

в Управлении физической культуры, массового спорта и молодежи по адресу: г. Вологда, ул. Козленская, 6, каб. 513 (далее - Управления).

2.1.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Управлениями, учреждениями в ходе личного приема (проведение консультаций) посредством использования средств телефонной, почтовой, факсимильной связи и иных средств коммуникации, размещения информации в информационных системах общего пользования (в том числе на официальных сайтах Управлений и учреждений в сети Интернет (при их наличии)), а также посредством размещения в местах общего доступа соответствующей информации.

2.1.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

о действиях родителей (законных представителей) детей, детей в возрасте от 14 лет, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги;

о порядке предоставления муниципальной услуги;

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

о графике приема получателей муниципальной услуги;

об основаниях для приостановления предоставления, отказа в предоставлении муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

### 2.2. Содержание муниципальной услуги

В содержание муниципальной услуги входят:

развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализация дополнительных образовательных программ;

обеспечение условий для социальной адаптации воспитанников;

организация содержательного досуга детей.

### 2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Комплектование муниципальных учреждений дополнительного образования детей осуществляется в пределах квоты в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности.

2.3.2. Возраст детей, принимаемых в учреждения, определяется уставом учреждений в соответствии с действующим законодательством.

2.3.3. В учреждениях могут создаваться детские объединения, действующие в соответствии со своими уставами и положениями, руководителями которых являются педагоги дополнительного образования.

Комплектование детских объединений (учебных групп) учреждений производится в соответствии с уставом учреждения.

2.3.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента приема (зачисления) ребенка в учреждение дополнительного образования детей до его отчисления из учреждения. Прием ребенка в учреждение осуществляется на основании следующих документов:

письменного заявления родителей (законных представителей), поступающих в возрасте с 14 лет - по заявлению самого поступающего или родителей (законных представителей);

копии свидетельства о рождении (паспорта);

медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка (требуется при приеме в учреждения, реализующие дополнительные образовательные программы спортивной, спортивно-технической, туристской, хореографической направленности).

К заявлению должно быть приложено согласие родителей (законных представителей) либо самого ребенка (если его возраст составляет от 14 до 18 лет) на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

(абзац введен постановлением Администрации г. Вологды от 31.08.2010 N 4546)

2.3.5. Прием детей в учреждения осуществляется в период комплектования учреждений дополнительного образования детей (август - октябрь) в соответствии с уставами учреждений, а также в течение всего календарного года при наличии свободных мест в учреждении.

2.3.6. При приеме ребенка в учреждение заключается договор учреждения дополнительного образования детей с родителями (законными представителями) воспитанников (далее - родительский договор) в 2 экземплярах с выдачей одного экземпляра договора родителям (законным представителям).

2.3.7. При приеме ребенка в учреждение дополнительного образования детей руководитель учреждения обязан ознакомить его и (или) родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения, основными образовательными программами, реализуемыми этим образовательным учреждением, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

2.3.8. По завершении предоставления услуги обучающимся выдается сертификат о получении дополнительного образования с указанием наименования образовательных программ дополнительного образования детей, объема теоретических и практических занятий по программе, особых достижений при изучении программы.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги при приеме в учреждение может быть отказано по следующим основаниям:

при отсутствии свободных мест в учреждении;

при наличии медицинских противопоказаний к посещению ребенком учреждения;

возраст ребенка для приема в учреждение не соответствует требованиям настоящего Регламента, устава учреждения, установленным в соответствии с действующим законодательством.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

2.5. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

при предоставлении родителями (законными представителями) документов, не соответствующих требованиям настоящего Регламента;

по заявлению родителей (законных представителей) или заявлению самого обучающегося;

по медицинским показаниям (при наличии медицинского заключения) о состоянии здоровья обучающегося, препятствующем его дальнейшему пребыванию в учреждении;

по решению органа самоуправления учреждения при отчислении в случаях, закрепляемых уставом учреждения;

при получении обучающимся дополнительного образования - по окончании последнего года обучения;

по решению суда при существенном нарушении родителями (законными представителями) условий родительского договора.

2.5.2. При приостановлении предоставления муниципальной услуги учреждение дополнительного образования детей за 7 дней письменно уведомляет родителей (законных представителей) о приостановлении предоставления муниципальной услуги с указанием причины.

2.5.3. Родители (законные представители) имеют право обжаловать решение учреждения в месячный срок с момента получения письменного уведомления.

### Раздел 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента зачисления ребенка в учреждение. Прием в учреждение осуществляется на основании документов, предусмотренных пунктом 2.3.4 настоящего Регламента, согласия на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

(в ред. постановления Администрации г. Вологды от 31.08.2010 N 4546)

Документы подаются на имя руководителя учреждения.

3.2. Заявление регистрируется в журнале регистрации заявлений (под подпись заявителя). В журнале регистрации указываются следующие данные:

фамилия, имя, возраст ребенка;

наименование творческого объединения, куда подается заявление;

дата приема заявления;

домашний адрес, фамилия, имя, отчество родителей (законных представителей).

3.3. При отсутствии свободных мест в учреждении поданное заявление ставится в очередь, а заявителю выдается расписка в приеме заявления и сообщается номер его очереди.

При наступлении очередности заявителя (появлении свободных мест) учреждение, оказывающее услугу, должно уведомить об этом заявителя в течение 3 дней с момента появления свободных мест.

3.4. В указанный при приеме заявления (при уведомлении о наступлении очередности) срок (в течение пяти дней с момента уведомления) родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в соответствующее учреждение дополнительного образования детей для подачи документов, предусмотренных пунктом 2.3.4 настоящего Регламента.

3.5. После подачи предусмотренных пунктом 2.3.4 настоящего Регламента документов заключается родительский договор, определяющий права и обязанности сторон.

### Раздел 4. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за организацией и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Управлениями.

4.2. Текущий контроль за предоставлением и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения руководителями учреждений положений настоящего Регламента.

4.3. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

## Раздел 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц Управлений, руководителей и работников учреждений, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации (в том числе статьей 17 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных").

(в ред. постановления Администрации г. Вологды от 31.08.2010 N 4546)

5.2. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме в учреждение или Управление на действия руководителя, работника учреждения при предоставлении муниципальной услуги срок рассмотрения обращения (жалобы) не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы заявителя в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", срок продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

5.3. В случае если по обращению заявителя требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы продлевается Управлением, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.4. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме содержит:

фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба, почтовый адрес;

должность, фамилию, имя и отчество работника учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно указываются:

основания несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

последствия действия (бездействия), решения, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

К обращению (жалобе) прилагаются копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

---

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

---

5.3. По результатам рассмотрения жалобы, поступившей в учреждение, руководитель учреждения принимает решение об удовлетворении (признании неправомерным действия (бездействия), решения) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы на действия руководителя (работника учреждения), поступившей в Управление, Управлениями проводятся проверочные действия, по результатам которых принимается решение об удовлетворении (признании неправомерным действия (бездействия), решения) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.6. По результатам осуществленных проверочных действий Управления готовят соответствующий акт проверки муниципального дошкольного учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение.

Письменный ответ, содержащий результаты проверочных действий, направляется заявителю.

5.5. Обращение потребителя не рассматривается в следующих случаях:

отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве потребителя), даты, почтового адреса, об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.6. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) работников учреждений, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) ответа.

5.7. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, и применении мер ответственности к руководителю (работнику) учреждения, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

Применение мер ответственности к работнику учреждения осуществляется руководителем учреждения.

Применение мер ответственности к руководителю учреждения, предоставляющего услугу, обеспечивается Управлениями.

5.8. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

5.9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие руководителя, работников учреждения в судебном порядке.

## Раздел 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для исполнения всеми учреждениями при предоставлении муниципальной услуги.

6.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, принимаются муниципальные правовые акты.

Приложение  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
"Предоставление дополнительного  
образования в муниципальных  
образовательных учреждениях  
дополнительного образования детей"

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**УЧРЕЖДЕНИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ**  
**УЧРЕЖДЕНИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ**  
**(МОУДОД), ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

Полное наименование МОУДОД	Улица, номер дома	Номер телефона	Ф.И.О. руководителя
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Дворец творчества детей и молодежи"	ул. Ленинградская, 5	722251	Митрофанова Валентина Николаевна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеский центр "Лидер"	ул. Пугачева, 57а	279034	Федорков Алексей Владимирович
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеский центр "Единство"	ул. Козленская, 91	757543	Романова Марина Владимировна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детский морской центр "Меридиан"	ул. Набережная VI Армии, 127	545089	Юшин Дмитрий Федорович
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная школа N 1"	Советский пр., 2	729452	Лобачева Галина Николаевна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная школа им. В.П. Трифонова"	ул. Беляева, 22а	742804	Розанова Аида Петровна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Муниципальная детская музыкальная школа N 3"	с. Молочное, ул. Ленина, 6	525056	Абрамов Вячеслав Михайлович
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная школа N 4"	ул. Ленинградская, 28	728889	Кормушкина Ираида Прокопьевна



Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная школа N 5"	ул. Гоголя, 51	548092	Яблокова Татьяна Павловна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств (хореографическая)"	ул. Солодунова, 54	530390	Ковалева Лариса Александровна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств"	ул. Центральная, 12	749819	Лебедев Леонид Михайлович
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Муниципальная детская художественная школа"	ул. Мальцева, 18	722015	Чернова Марина Юрьевна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеская спортивная школа по зимним видам спорта"	Ильюшина, 12	51-98-59	Смирнов Александр Николаевич
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва N 1"	Пречистенская наб., 20-а	72-10-82	Ковалева Ольга Александровна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва N 2"	Некрасовский пер., 15-а	54-49-72	Узорова Елена Анатольевна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва N 3 по футболу"	Варенцовой, 1	54-49-19	Лаженцев Евгений Васильевич
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Специализированная детско-юношеская школа олимпийского резерва по конькобежному спорту"	Орлова, 2	72-02-84	Краснобаев Константин Константинович

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеская спортивная школа "Спартак"	Пречистенская наб., 44-а	72-07-53	Орлова Алевтина Александровна
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеская спортивная школа "Юниор"	Орлова, 2	72-02-84	Оводов Виктор Павлович
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеская спортивная школа "Школа единоборств"	Осановский проезд, 25	74-74-40	Синицин Иван Сергеевич
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Физкультурно-спортивный клуб инвалидов"	Мальцева, 50	75-32-56	Смирнова Любовь Павловна

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ КИРИЛЛОВСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 6 августа 2010 г. N 655  
О ФОРМИРОВАНИИ И ВЕДЕНИИ РЕЕСТРА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
(РАБОТ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ФИЗИЧЕСКИМ И (ИЛИ) ЮРИДИЧЕСКИМ  
ЛИЦАМ В КИРИЛЛОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ**

В целях учета и анализа видов и количества муниципальных услуг (работ), их эффективности, обеспечения бюджетного планирования, формирования муниципальных заданий по оказанию муниципальных услуг (работ) Кирилловского муниципального района и мониторинга их выполнения, обеспечения реализации прав и законных интересов физических и юридических лиц, а также обеспечения доступности и прозрачности сведений о предоставляемых услугах постановляю:

Утвердить Реестр муниципальных услуг (работ), предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам в Кирилловском муниципальном районе, согласно приложению.

По поручению главы администрации  
района первый заместитель  
главы администрации района  
А.В.ЮЛИН

**Реестр  
муниципальных услуг (работ), предоставляемых физическим и (или)  
юридическим лицам в Кирилловском муниципальном районе**

Порядковый номер муниципальной услуги	Наименование муниципальной услуги	Содержание муниципальной услуги	Единица измерения для идентификации и измерения муниципальной услуги	Нормативно-правовой акт, закрепляющий предоставление муниципальной услуги за Кирилловским муниципальным районом	Структурные подразделения администрации Кирилловского муниципального района, организации, предоставляющие муниципальную услугу	Потребители муниципальной услуги	Способ установления цены муниципальной услуги (норматив или тариф)	Исполнитель муниципальной услуги	Источник финансирования муниципальной услуги
<b>Муниципальные услуги (работы), предоставляемые в сфере культуры</b>									
5.	Предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства	1. Предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства по выбранному виду искусства, уровню обучения	Среднегодовое количество обучающихся	Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст.16, п.1, пп. 13,17 Основы законодательства РФ о культуре;	Отдел культуры администрации Кирилловского муниципального района	Дети в возрасте от 5 до 18 лет	Норматив	Учреждения дополнительного образования в сфере культуры – детская школа искусств	Районный бюджет

		<p>2. Проведение учебных концертов, конкурсов, фестивалей по направлениям дополнительного образования</p> <p>3. Организация участия обучающихся в конкурсных мероприятиях областного, регионального, зонального всероссийского статуса</p>		<p>Закон «Об образовании» №3266-1 от 10 июля 1992 года (в ред. Федерального закона от 20 апреля 2007);</p> <p>- типовые учебные планы, утверждённые Министерством культуры РФ и научно-методическим центром по художественному образованию;</p> <p>- типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 №233 (с изменениями и дополнениями);</p> <p>- перечень видов образовательных учреждений</p>						
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

				дополнительного образования детей (инструктивное письмо Минобразования России от 24.03.1997 №12); - свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования; - Устав Кирилловского муниципального района; - Устав учреждения дополнительного образования; - лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере дополнительного образования.					
6.	Библиотечно-информационное обслуживание населения	1.Выдача документов на различных носителях во временное пользование. 2. Выполнение информационн	Количество читателей; количество посещений; количество книговыдач; объём библиотечно	Конституция Российской Федерации; <i>ст.16, п.1</i> Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах	Отдел культуры Кирилловского муниципального района	Население Кирилловского муниципального района	Норматив	МУК «Кирилловская ЦБС»	Районный бюджет

		<p>ых запросов пользователей.</p> <p>3. Предоставление информационно-библиографических услуг.</p> <p>4. Комплектование и обеспечение сохранности фондов библиотек.</p> <p>5. Предоставление доступа читателей к информационным базам данных, справочно-библиографическому аппарату.</p> <p>6. Методическая деятельность.</p> <p>7. Организация и проведение массовых форм работы.</p>	<p>го фонда; комплектование фондов (обновление фонда в год % новых поступлений в общем объеме хранения); количество проверок фондов; количество справок; количество посещений мероприятий; количество книговыдач по внестационарному обслуживанию; количество мероприятий; количество групповых и индивидуальных информантов;</p>	<p>организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Закон РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона от 23.07.2008 №160-ФЗ); Федеральный закон РФ от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле» (в ред. Федерального закона от 27.10.2008 г. № 183-ФЗ); Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования</p>						
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

			<p>количество информационных материалов; количество методических выездов, консультаций и материалов; количество учётных записей в справочно-библиографическом аппарате</p>	<p>документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»; Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 № 942-р); Закон Вологодской области от 05.02.2009 № 1955-ОЗ «О библиотечном деле в Вологодской области»; Долгосрочная целевая программа «Развитие</p>						
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--



				библиотечного дела в Вологодской области на 2008-2011 годы»; Устав Кирилловского муниципального района; Постановление Главы муниципального района от 30.01.2006 г. № 38 «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания поселений в Кирилловском муниципальном районе»; Устав МУК «Кирилловская централизованная библиотечная система»					
7.	Организация культурного досуга и создание условий для массового	1.Организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий	Количество культурно – досуговых мероприятий; количество посетителей культурно -	ст.16, п.4, ст. 15, п.2 ст.14, п.2 Федерального закона от 06.10.2003№ 131-ФЗ «Об общих принципах	Отдел культуры Кирилловского муниципального района	Население муниципального района	Норматив	Учреждения культуры досугового типа	Средства бюджета города, переданные на уровне района

	отдыха населения	(фестивалей, конкурсов, викторин, концертов, вечеров отдыха, спектаклей, театрализованных, образовательных, развлекательных и игровых программ, ярмарок, аукционов, выставок. 2. Организация работы клубных формирований. 3. Обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.	досуговых мероприятий; количество посетителей на платной основе; количество клубных формирований; количество участников клубных формирований	организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона от 23.07.2008 №160-ФЗ); Устав Кирилловского муниципального района; Устав МУ «Эколого-культурный центр»; Устав МУК «Кирилловский районный культурный центр»; Устав МУК «Кирилловский кинодосуговый центр»					
--	------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

8.	Обеспечение развития местного традиционного народного художественного творчества, сохранения, возрождения и развития народных художественных промыслов и ремесел	<p>1. Реализация программ по поддержке и развитию местного традиционного народного художественного творчества.</p> <p>2. Организация работы кружков, клубов и любительских объединений по декоративно-прикладному творчеству, фольклору и этнографии.</p> <p>3. Формирование коллекций произведений народного творчества.</p> <p>4. Участие в региональных, областных ярмарках и выставках декоративно-прикладного творчества.</p>	<p>Количество клубных формирований;</p> <p>ведение и пополнение информационного банка данных о мастерах прикладного творчества Кирилловского муниципального района;</p> <p>формирование коллекций произведений народного творчества;</p> <p>разработка методических материалов по различным аспектам народного творчества;</p> <p>количество мероприятий по пропаганде</p>	<p>ст.16, п.3, ст. 15, п.3</p> <p>ст.14, п.4</p> <p>Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</p> <p>Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона от 23.07.2008 № 160-ФЗ);</p> <p>Федеральный закон от 06.01.99 №7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;</p> <p>Устав Кирилловского муниципального района;</p> <p>Устав МУК «Кирилловский</p>	Отдел культуры Кирилловского муниципального района	Население Кирилловского муниципального района	Норматив	Учреждения культуры досугового типа	Средства бюджета города, переданные на уровень города
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------	----------	-------------------------------------	-------------------------------------------------------

			традиционн ой народной культуры	районный культурный центр»					
9.	Информац ионно- методическ ое обеспечени е деятельнос ти	1. Организация обучающих семинаров, тренингов, мастер-классов для руководителей	Количество договоров на методическо е обслуживан ие; количество	Конституция Российской Федерации; <i>ст.16, п.5, ст.14,</i> <i>п.3</i> Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об	Отдел культуры Кириллов ского муниципа льного района	Руководители и специалисты учреждений культуры Кирилловского муниципального района Население	Норматив	МУК «Кирилловский РКЦ»	Средства бюджета города, переданные на уровень района

	<p>учреждений культуры и искусства</p>	<p>и специалистов учреждений культуры и искусства.</p> <p>2. Консультации;</p> <p>3. Разработка методических рекомендаций.</p> <p>4. Проектно-программная деятельность (разработка и оказание методической помощи специалистам учреждений культуры при разработке проектов для участия в целевых программах и конкурсах).</p> <p>5. Издательская деятельность.</p> <p>6. Проведение социологических опросов.</p> <p>7. Пополнение информационного банка данных</p>	<p>изданных методических материалов;</p> <p>количество проведенных семинаров, мастер-классов, тренингов;</p> <p>количество мониторингов;</p> <p>количество заявленных проектов в областные, Федеральные целевые программы и конкурсы</p>	<p>общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</p> <p>Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" 1 (в ред. Федерального закона от 23.07.2008 №160-ФЗ);</p> <p>Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 № 942-р);</p> <p>Устав Кирилловского муниципального</p>		<p>Кирилловского муниципального района</p> <p>Педагоги и студенты Вологодского областного училища культуры</p>			
--	----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

		(картотек). 8. Подготовка сводной информации об участии учреждений культуры и искусства в реализации областных, районных целевых программ. 9. Информационное представление отрасли "культура".		района;  Устав МУК «Кирилловский районный культурный центр»					
10.	Организация киновидео показа и создание условий по сохранению и развитию кинообслуживания населения в Кирилловском муниципал	1. Организация киноvideопоказа (киносеансы, видеосеансы киномероприятия). 2. Организация кинолекториев, кино клубов. 3. Оказание методической помощи и информационной поддержки киноустановка	Количество киносеансов; ; количество зрителей; количество методических материалов; количество занятий кино клубов	ст.16, п.5, ст.14, п.3 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612- "Основы законодательства	Отдел культуры Кирилловского муниципального района	Население Кирилловского муниципального района	Норматив	МУК «Кирилловский РКЦ»	Средства бюджета города, переданные на уровень района

	ьном районе	м района.		<p>Российской Федерации о культуре" 1 (в ред. Федерального закона от 23.07.2008 №160-ФЗ);</p> <p>Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»;</p> <p>Устав Кирилловского муниципального района;</p> <p>Устав МУК «Кирилловский районный культурный центр»</p> <p>Устав МУК «Кирилловский кинодосуговый центр»</p>					
--	----------------	-----------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ  
КИРИЛЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
от 23.08.2010 № 710  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Во исполнение решения Представительного Собрания Кирилловского района от 03.11.2009 года № 14 «О требованиях к качеству предоставления муниципальных услуг в Кирилловском районе»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемые:
  - требования к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг в области здравоохранения (приложение 1);
  - требования к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг в области образования (приложение 2);
  - требования к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг в области социальной политики (приложение 3);
  - требования к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг в области культуры (приложение 4);
2. Структурным подразделениям администрации Кирилловского муниципального района обеспечить контроль за соблюдением критериев, установленных в требованиях к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

По поручению главы администрации района  
первый заместитель главы администрации района

А.В.Юлин



УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением администрации  
Кирилловского района  
от 23.08.2010 № 710  
(приложение 4)

## ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ (ОБЪЕМУ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ (ДАЛЕЕ - ТРЕБОВАНИЯ)

### 1. Область применения

Настоящие Требования распространяются на муниципальные услуги в области культуры, предоставляемые учреждениями (организациями) культуры (далее - учреждения), и устанавливают основные положения, определяющие качество муниципальных услуг в области культуры.

### 2. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг

Правовое регулирование муниципальных услуг в области культуры осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1;

Федеральный закон Российской Федерации от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 6 января 1999 года № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

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

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании»;

иные нормативные правовые акты.

### 3. Качество услуг в области культуры

3.1. Основные факторы, определяющие качество муниципальных услуг в области культуры:

- наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Документы, в соответствии с которыми функционирует предоставляющее муниципальные услуги учреждение

В состав документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, должны входить:

- устав (положение) учреждения;
- соответствующие лицензии (в случаях, предусмотренных законом);

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении государственных услуг;
  - стандарты в области культуры (в случае их утверждения).
- Устав (положение) учреждения должен определять:
- организационно-правовую форму и форму собственности учреждения;
  - органы управления учреждением, а также должны содержаться другие сведения, предусмотренные законодательством для юридических лиц соответствующего вида.

Лицензия на осуществление видов деятельности, подлежащих лицензированию в соответствии с действующим законодательством, должна быть оформлена в установленном порядке и должна являться действительной на момент предоставления муниципальных услуг.

Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении следует осуществлять постоянный анализ документов на предмет соответствия действующему законодательству и своевременно вносить в них необходимые изменения.

### 3.2. Условия размещения учреждений культуры.

Предоставляющие муниципальные услуги культурно-досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. В зданиях должны быть предусмотрены следующие помещения: зрительные залы; фойе; репетиционные помещения; служебные и технические помещения, которые должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

Площадь, используемая учреждением для предоставления муниципальных услуг, должна обеспечивать размещение работников и граждан, получающих муниципальные услуги, в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме, правилами внутреннего трудового распорядка) и может быть с 9.00. до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

#### 3.2.1. Техническое оснащение культурно-досугового учреждения.

Каждое предоставляющее муниципальные услуги учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы.

Площадь, используемая учреждением для размещения оборудования, аппаратуры и приборов, должна соответствовать нормам, утвержденным в установленном порядке.

### 3.2.2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

Предоставляющие муниципальные услуги учреждения должны располагать необходимым количеством специалистов. При этом каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты должны быть аттестованы в установленном порядке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все привлекаемые к оказанию муниципальных услуг сотрудники должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, а также чувством ответственности. При оказании муниципальных услуг они должны проявлять вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

### 3.2.3. Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информация о предоставляемых учреждением муниципальных услугах должна соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей» и содержать:

- перечень муниципальных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристику муниципальных услуг, область их предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать муниципальные услуги (в случае наличия таковых);
- сведения о взаимосвязи между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- сведения о возможности влияния потребителей муниципальной услуги на ее качество;
- сведения об адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения работников учреждения с потребителями муниципальных услуг;
- сведения о возможности получения оценки качества муниципальной услуги со стороны потребителя муниципальной услуги;
- сведения об установлении взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя муниципальной услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальных услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя муниципальных услуг.

Потребитель муниципальной услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о выполняемых муниципальных услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

### 3.2.4. Наличие систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Предоставляющие муниципальные услуги учреждения должны иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию муниципальных услуг, за соответствием предоставляемых услуг государственным стандартам (при наличии таковых), другим нормативным документам в области культуры. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями муниципальных услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Ведомственная система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет орган исполнительной власти области в сфере культуры в соответствии с утвержденным Правительством области Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству (объему) предоставления муниципальных услуг. Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителя муниципальных услуг, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества муниципальной услуги используют следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая косвенным методом (в том числе путем проведения опросов).

Для оценки качества предоставления конкретных муниципальных услуг утверждаются индикаторы качества соответствующих муниципальных услуг, а также их нормативные значения: гарантированное, то есть обязательное к достижению при предоставлении муниципальных услуг в текущий период, и целевое, то есть обязательное к достижению при предоставлении муниципальных услуг по истечении определенного времени. Индикаторы качества предусматривают показатели контроля за обеспечением:

доступности предоставления муниципальной услуги (в том числе удельные показатели доступных услуг на одного потенциального потребителя, показатели обеспеченности услугой потенциальных потребителей; показатели охвата услугой потенциальных потребителей; показатели обеспечения режима работы исполнителя муниципальной услуги и др.);

наличия у исполнителя муниципальной услуги конкретных предметов технического оснащения (по основному перечню в соответствии с табелем оснащения);

учреждения - исполнителя услуг квалифицированными кадрами;

результативности и эффективности предоставления муниципальных услуг, удовлетворенности в них потребителей.

### 3.3. Муниципальные услуги по информационно-библиотечному обслуживанию населения.

3.3.1. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение потребителями муниципальных услуг информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей потребителя услуги информации и ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

3.3.2 Библиотечное обслуживание национальных меньшинств должно обеспечивать получение ими документов на родном языке.

Библиотечное обслуживание граждан, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, должно обеспечивать получение ими документов из фондов общедоступных библиотек через заочные или нестационарные формы обслуживания, возможность доставки информации на дом. При этом должны быть налажены постоянная связь с такими потребителями муниципальных услуг, изучение сферы их интересов, подготовка перечня литературы по их запросам, обмен информацией между такими потребителями муниципальных услуг.

Библиотечное обслуживание граждан детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных детских и юношеских библиотеках, а также в библиотеках образовательных учреждений. Библиотеки должны иметь необходимое количество учебной, научной литературы и литературы для внеклассного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять возрастным особенностям клиента.

3.3.3 Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем обеспечения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек и регистра страховых микрофильмов. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов (приобретением ценной научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок и пр.).

Содействие в сохранности редких изданий, имеющих в фондах особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к памятникам истории и культуры, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться своевременным их учетом в сводных каталогах, регистрацией их как части культурного достояния.

Свободный доступ потребителей услуг к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек, содействия созданию единого информационного пространства России, ее интеграции в мировую информационную инфраструктуру. В этих целях должно быть произведено подключение библиотек к действующим компьютерным сетям, создание электронных информационных баз и внедрение автоматизированных технологий.

3.3.4. В здании библиотек должны быть предусмотрены читальные залы, книгохранилища, помещения для открытого доступа к документам. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности потребителей муниципальных услуг, для проведения мероприятий, должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной компьютерной техникой, библиотечной мебелью.

3.3.5. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками.

3.4. Требования к организации предоставления дополнительного образования в области культуры.

Дополнительное образование в области культуры представляет собой процесс воспитания учащихся, развития мотивации к творчеству, обучение посредством реализации образовательных программ в сфере культуры и искусства.

Дополнительное образование предоставляется по направлениям:

- музыкальное
- художественное
- хореографическое
- вокально-хоровое
- театральное и др.

Получатели услуг- население района в возрасте от 4 до 18 лет.

Единица измерения – количество учащихся.

3.4.1. Учреждения дополнительного образования и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях.

В здании должны быть следующие помещения:

- учебные комнаты для групповых и индивидуальных занятий
- специализированные помещения: актовые залы, хореографические залы
- дополнительные помещения: гардероб и др.

3.4.2. Размеры площадей зависят от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения.

Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения. Начало занятий должно быть не ранее 8-00, а их окончание- не позднее 22-00.

3.4.3. Каждое учреждение дополнительного образования должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой.

3.4.4. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании.

Педагогические и руководящие работники один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию.

3.4.5. Услуга дополнительного образования в области культуры носит заявительный характер и предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося, за исключением случаев несовместимости медицинского состояния выбранному направлению обучению. С учетом направленности программ занятия проводятся индивидуально или с группой учащихся. Количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами.

Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций а также участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках.

Содержание образования в области культуры строится на основании типовых программ, адаптированных и авторских программ.

3.4.6. В учреждении дополнительного образования в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, правила. Учащийся его родители вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

#### **4. Заключительные положения**

4.1. Настоящие Требования должны быть предоставлены учреждением, оказывающим муниципальную услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно по поступлению такой просьбы.

4.2. Информация о наличии Требований, возможности и способе их получения должна быть размещена по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и должна быть заметна для получателя услуг (в том числе

потенциального). Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса учреждений и организаций, осуществляющих контроль за соблюдением настоящих Требований.

4.3. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящих Требований должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения, должностных лиц или специалистов в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной муниципальной услуги.

Рассмотрение жалоб осуществляется в сроки, определенные действующим законодательством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.

4.4. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

4.5. Должностные лица и работники учреждения, предоставляющего услуги, несут ответственность за качественное предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ КИРИЛЛОВСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 08.06.2010 № 458  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНДИКАТОРОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии с постановлением администрации района от 26.05.2010 № 419 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить индикаторы качества муниципальных услуг в сфере культуры согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

По поручению главы администрации района  
первый заместитель главы администрации района

А.В.Юлин



## ПЕРЕЧЕНЬ

индикаторов качества муниципальных услуг в сфере культуры Кирилловского района

Наименование муниципальной услуги	Код индикатора <*>	Индикатор качества муниципальной услуги	Значение индикатора качества			
			гарантированное значение	целевое значение		
				на 200_ г.	на 200_ г.	на 200_ г.
Предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства	P001	Доля учащихся, успешно прошедших итоговую аттестацию (в %)	Не менее 95%	Не менее 97 % от общего контингента учащихся	Не менее 97% от общего контингента учащихся	Не менее 97% от общего контингента учащихся
	D002	Отсев учащихся (в %)	Не более 10%	Не более 10% для школ с контингентом обучающихся до 200 чел.	Не более 10% от общего контингент обучающихся	Не более 10% от общего контингент обучающихся
	D003	Доля выпускников, поступивших в профильные ВУЗы и ССУЗы (в %)	0,4%	0,5 % от общего количества выпускников	0,7% от общего количества выпускников	1% от общего количества выпускников
	D004	Доля учащихся – лауреатов и дипломантов районных, межрайонных, областных, региональных, всероссийских конкурсов, выставок, смотров и фестивалей (в %)	Не менее 3%	Не менее 4% от общего контингента обучающихся	Не менее 5 % от общего контингента обучающихся	Не менее 6 % от общего контингента обучающихся
	K005	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием (в %)	Не менее 40%	Не менее 40 % от общего числа педагогов школ с контингентом обучающихся до 200 чел.	Не менее 40 % от общего числа педагогов школ с контингентом обучающихся до 200 чел.	Не менее 40% от общего числа педагогов школ с контингентом обучающихся до 200 чел.
	K006	Доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационную категорию (в %)	Не менее 30%	Не менее 30 % от общего числа педагогов	Не менее 35 % от общего числа педагогов	Не менее 40 % от общего числа педагогов

	K007	Доля педагогов школы, разработавших творческие проекты и программы (в %)	Не менее 50%	Не менее 50% от общего числа педагогов	Не менее 50% от общего числа педагогов	Не менее 50 % от общего числа педагогов
	D008	Количество выступлений творческих коллектив учащихся и педагогов в культурных мероприятиях районного, областного и иного формата (выступление)	Не менее 7	Не менее 8 для школ с контингентом обучающихся менее 200 чел.	Не менее 9 для школ с контингентом обучающихся менее 200 чел.	Не менее 10 для школ с контингентом обучающихся менее 200 чел.
Библиотечно-информационное обслуживание	D001	Обновляемость фонда в год (% новых поступлений в общем объеме хранения) (в %)	Не менее 1,9%	Не менее 2 %	Не менее 2,1 %	Не менее 2,2 %
	P002	Количество посещений (в тыс. чел.)	Не менее 126,0	Не менее 128,0	Не менее 128,1	Не менее 128,2
	P003	Количество посещений мероприятий (составная часть общего числа посещений) (в тыс. чел.)	Не менее 40,0	Не менее 40,0	Не менее 40,1	Не менее 40,2
	P004	Книговыдача в год (в тыс. экз.)	Не менее 305,0	Не менее 305,0	Не менее 305,1	Не менее 305,2
	P005	Количество читателей (в тыс. чел.)	Не менее 11,0	Не менее 12,0	Не менее 12,005	Не менее 12,010

	P006	количество книговыдач по внестационарному обслуживанию (в тыс. книговыдач)	Не менее 10,0	Не менее 10,0	Не менее 10,1	Не менее 10,2
	P007	Количество методических материалов, подготовленных учреждением (материал)	Не менее 26	Не менее 30	Не менее 32	Не менее 35
	D008	Количество записей в электронных базах данных (тыс. записей)	Не менее 1,6	Не менее 1,8	Не менее 1,9	Не менее 2,0

	Д009	Количество учетных записей в справочно-библиографическом аппарате (1 карточка)	Не менее 12	Не менее 12,0	Не менее 12,1	Не менее 12,2
	Р010	Количество групповых и индивидуальных информантов (информант)	Не менее 160	Не менее 180	Не менее 185	Не менее 190
	Р011	Количество информационных материалов (материал)	Не менее 150	Не менее 150	Не менее 152	Не менее 155
	Р012	Количество методических мероприятий (мероприятие)	Не менее 60	Не менее 60	Не менее 65	Не менее 70
	Р013	Выездов (1 чел./выезд)	45	Не менее 50	Не менее 55	Не менее 60
	Р014	Количество мероприятий (тыс. мероприятие)	Не менее 3,0	Не менее 3,5	Не менее 3,6	Не менее 3,7
	Д015	Объем библиотечного фонда (в тыс. экз.)	Не менее 204,0	Не менее 204,0	Не менее 204,1	Не менее 204,2
	Р016	Количество проверок фондов (1 проверка)	Не менее 4	Не менее 4 в год	Не менее 4 в год	Не менее 4 в год
	Р017	Количество справок (1 справка)	Не менее 4000	Не менее 4500	Не менее 4510	Не менее 4520
Обеспечение развития местного традиционного народного художественного творчества, сохранения, возрождения и развития народных художественных промыслов и ремесел	Р001	Количество занимающихся в клубах, кружках, любительских объединениях по направлениям традиционной народной культуры (человек)	Не менее 20	Не менее 25	Не менее 25	Не менее 30
	Д002	Количество организованных выставок декоративно-прикладного творчества мастеров Кирилловского района (выставка)	Не менее 3	Не менее 5	Не менее 5	Не менее 5
	Р003	Количество мероприятий, организованных учреждением по традиционной народной культуре (мероприятие)	Не менее 30	Не менее 35	Не менее 40	Не менее 45

	K004	Количество методических материалов, разработанных специалистами учреждения по традиционной народной культуре (единица)	Не менее 5	Не менее 5	Не менее 5	Не менее 10
Организация культурного досуга и создание условий для массового отдыха населения	P001	Количество культурно-досуговых мероприятий в год (мероприятие)	Не менее 300	Не менее 300	Не менее 303	Не менее 305
	P002	Количество посетителей культурно-досуговых мероприятий (тыс. чел.)	Не менее 21,0	Не менее 21,0	Не менее 21,2	Не менее 21,5
	P003	Количество посетителей культурно-досуговых мероприятий на платной основе (тыс. чел.)	Не менее 4,0	Не менее 4,0	Не менее 4,2	Не менее 4,5
	P004	Количество клубных формирований (единица)	Не менее 20	Не менее 20	Не менее 23	Не менее 25

	D005	Доля участников клубных формирований дипломантов и лауреатов районных, областных, межрегиональных фестивалей, конкурсов, смотров (% от общего списочного состава)	Не менее 10%	Не менее 10%	Не менее 11%	Не менее 12%
	D006	Количество творческих коллективов, имеющих звание «народный» (единиц)	Не менее 3	Не менее 3	Не менее 4	Не менее 4
	D007	Количество киноvideосеансов (единиц)	5	Не менее 10	Не менее 15	Не менее 20
Организация киноvideопоказа и создание условий по сохранению и развитию кинообслуживания	D008	Количество обслуженного зрителя (тыс. чел.)	Не менее 0,2	Не менее 0,2	Не менее 0,23	Не менее 0,25
	D009	Количество занятий киноклубов (единиц)	Не менее 10	Не менее 20	Не менее 23	Не менее 25
	P010	Количество методических материалов (единиц)	3	Не менее 3	Не менее 5	Не менее 8

населения	P011	Количество договоров, заключенных учреждением на методическое обслуживание (договор)	Не менее 10	Не менее 15	Не менее 15	Не менее 15
Информационно-методическое обеспечение деятельности учреждений культуры и искусства	D001	Количество проведенных семинаров, мастер-классов, тренингов (единиц)	Не менее 4	Не менее 5	Не менее 6	Не менее 7
	P002	Количество мониторингов (единиц)	Не менее 1	Не менее 2	Не менее 2	Не менее 2
	P003	Количество изданных метод. материалов (единиц)	Не менее 5	Не менее 10	Не менее 15	Не менее 20
	P004	Кол-во заявленных проектов в областные, федеральные целевые программы и конкурсы (единиц)	Не менее 1	Не менее 3	Не менее 5	Не менее 7

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЧЕРЕПОВЕЦКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 1 декабря 2009 г. N 848  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО СОЗДАНИЮ УСЛОВИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ  
МЕСТНОГО ТРАДИЦИОННОГО НАРОДНОГО ХУДОЖЕСТВЕННОГО  
ТВОРЧЕСТВА В ПОСЕЛЕНИЯХ, ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ  
ЧЕРЕПОВЕЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

В соответствии со статьями 69, 69.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением главы Череповецкого муниципального района от 12.11.2008 N 1066 "Об утверждении Положений, касающихся вопросов предоставления муниципальных услуг в Череповецком муниципальном районе" постановляю:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества в поселениях, входящих в состав Череповецкого муниципального района, согласно приложению.

2. Постановление разместить на официальном сайте Череповецкого муниципального района и опубликовать в газете "Сельская новь".

3. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы района (по социальным вопросам) Прокофьева А.В.

Глава района  
Л.Н.РОДИЧЕВ

Утвержден  
Постановлением  
Администрации Череповецкого  
муниципального района  
от 1 декабря 2009 г. N 848

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО СОЗДАНИЮ  
УСЛОВИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ МЕСТНОГО ТРАДИЦИОННОГО НАРОДНОГО  
ХУДОЖЕСТВЕННОГО ТВОРЧЕСТВА В ПОСЕЛЕНИЯХ, ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ  
ЧЕРЕПОВЕЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

1. Наименование услуги - создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества в поселениях, входящих в состав Череповецкого муниципального района.

2. Содержание (предмет) услуги:

- организация и проведение фольклорно-этнографических экспедиций, профильных детских лагерей "Этнограф";
- организация и проведение межрегиональных, всероссийских фестивалей, смотров, конкурсов и других форм показа результатов творческой деятельности населения района;
- проведение массовых праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- разработка программ, методик изучения, возрождения и сохранения локальных традиций;
- подготовка фольклорно-этнографического материала к публикациям;

- содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях, специализированных школах;
- обеспечение возможности одаренным детям принимать участие во всероссийских и международных конкурсах для дальнейшего развития творческого потенциала;
- поддержка народных художественных промыслов должна способствовать сохранению, возрождению и развитию традиционных народных художественных промыслов западного региона Вологодской области путем обеспечения экономических, социальных и иных условий;
- содействие в сохранении и развитии народных художественных промыслов, развитии преемственности, которое обеспечивается путем обучения и подготовки народных мастеров;
- содействие в развитии изготовления изделий народных художественных промыслов, обеспечивающее их ценовую доступность и разнообразие ассортимента;
- поддержка центров (клубных формирований), занимающихся народными художественными промыслами, обеспечивающая привлечение населения и увеличение количества человек, занимающихся народными художественными промыслами, посредством обеспечения информацией через различные источники;
- организация ярмарок, выставок изделий народных художественных промыслов, обеспечивающая получение населением полной информации об имеющихся народных промыслах, традиционных для западного региона Вологодской области, их истории, специфике изготовления и возможности приобретения изделий народных художественных промыслов;
- содействие в организации разнообразных выставок, ярмарок, обеспечивающее демонстрацию большинства имеющихся в регионе народных художественных промыслов;
- содействие в проведении выездных выставок, ярмарок, в том числе за пределами региона и на международном уровне, обеспечивающее наличие необходимых условий для доставки, охраны и демонстрации экспонатов.

3. Единицы измерения услуги - 1 мероприятие, 1 участник.

4. Получатели муниципальной услуги - население Череповецкого муниципального района.

5. Месторасположение Учреждения, оказывающего услугу

Данную услугу на территории Череповецкого муниципального района оказывает муниципальное учреждение "Межпоселенческий центр традиционной народной культуры Череповецкого муниципального района" (далее - Учреждение).

Адрес Учреждения: 162650, Череповецкий район, с. Воскресенское, ул. Советская, д. 31, телефон: 66-32-90.

6. Режим работы Учреждения

С понедельника по пятницу - с 08.00 до 18.00.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

7. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- Устав Учреждения;
  - руководства, правила, инструкции, методики, положения;
  - эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
  - приказы и распоряжения руководителя Учреждения;
  - настоящий Стандарт;
  - нормативно-правовые акты, указанные в пункте 27 настоящего Стандарта.
8. Факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг:
- условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего услугу;
  - наличие требований к технологии оказания услуги;
  - наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля над деятельностью Учреждения;

- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, пригодного для проведения культурно-просветительских мероприятий.

#### 9. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация

Учреждение располагает необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация специалистов поддерживается на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов имеются должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения обладают высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг работники Учреждения проявляют к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

#### 10. Очередность предоставления услуги Учреждением обусловлена Планом мероприятий на год, Положениями о конкретных мероприятиях.

К льготным категориям получателей услуги относятся: дети дошкольного возраста, ветераны войны и труда, военнослужащие срочной службы, лица с ограниченными физическими возможностями.

#### 11. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

Услуга является безопасной для жизни, здоровья и имущества получателей услуги и не наносит ущерб окружающей среде.

Услуга предоставляется в специально предназначенных зданиях, помещениях, площадках, доступных для населения.

Используемое оборудование, аппаратура, инвентарь соответствуют требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и используются в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению, содержатся в технически исправном состоянии.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура заменяются или ремонтируются.

#### 12. Порядок получения доступа к услуге

Услуга по организации официальных мероприятий по традиционной народной культуре оказывается:

- гражданам, проживающим на территории Череповецкого муниципального района, - детям и подросткам в возрасте до 18 лет, взрослым в возрасте от 18 лет и старше;

- на русском языке;

- в форме, доступной для понимания получателями услуги;

- с учетом возрастных особенностей участников, их профессиональной подготовки;

- при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

Услуга предоставляется получателю в соответствии с Календарным планом мероприятий по сохранению и развитию традиционной народной культуры Учреждения.

#### 13. В случае превышения спроса на услугу очередность предоставления услуги регламентируется в соответствии с Календарным планом Учреждения и Положением о проведении официальных мероприятий по традиционной народной культуре.

#### 14. Количественные и качественные показатели услуги:



- качество услуги обеспечивает расширение общего и культурного уровня, сферы общения населения, способствует мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан;

- количество организованных и проведенных мероприятий областного, межрайонного, поселенческого и межзонального уровня - не менее 25 в год;

- разнообразие тематической направленности - не менее 6 направлений в год;

- количество участников базовых творческих коллективов - не менее 7000 человек населения;

- количество мероприятий на одно клубное формирование - не менее 5 в год.

15. Документы, регламентирующие проведение официальных мероприятий в области изучения и сохранения традиционной народной культуры:

- Календарный план официальных мероприятий Учреждения;

- Положение о проведении мероприятий, включающее в себя следующие разделы:

- 1) цели и задачи;

- 2) сроки и место проведения;

- 3) оргкомитет;

- 4) участники и условия допуска;

- 5) программа мероприятий;

- 6) определение победителей, награждение;

- 7) условия финансирования;

- 8) условия подачи заявок;

- 9) дополнительные условия и требования в зависимости от характера проводимого мероприятия;

- приказ руководителя Учреждения о проведении мероприятия.

16. Требования к технологии оказания услуги, состав и последовательность действий получателя

Получатель услуги обращается в Учреждение, предоставляющее желаемую услугу, или получает информацию об услуге любыми другими законными путями: по телефону, посредством факсимильной связи, через средства массовой информации, на сайте Череповецкого муниципального района.

Информация об услуге включает в себя ознакомление получателя с Календарным планом Учреждения, с Положением о проведении мероприятия.

Реализация услуги происходит путем выполнения требований и соблюдения сроков исполнения, указанных в Календарном плане Учреждения, Положении о проведении мероприятия.

Технологии, которые используются для оказания услуги, обеспечивают:

- 1) точность и своевременность исполнения;

- 2) эргономичность, эстетичность и комфортность;

- 3) социальную адресность.

Точность и своевременность исполнения услуги подразумевает, что исполнитель оказывает услугу в сроки, установленные Календарным планом Учреждения и Положением о проведении мероприятия.

Эргономичность, эстетичность и комфортность означают, что при оказании услуги учитывается требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя услуги. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности получателей услуги.

Оказываемая услуга соответствует требованиям эстетичности. Оформление площадок, сцен, мест оказания услуги и их интерьеров соответствует информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивает удобство и комфортность их использования, а также формирует у получателя услуги положительные эмоции при получении услуги.

Гражданам с ограниченными возможностями услуга оказывается в соответствии с Календарным планом Учреждения и Положением о проведении мероприятий.

17. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение получателя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность).

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

18. Результатом предоставления услуги является:

- полнота предоставления услуги в соответствии с данным Стандартом;

- удовлетворенность получателей качеством услуги;

- достижение возрождения народных художественных промыслов, традиционного народного творчества.

19. Порядок информирования о предоставляемой услуге

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги является доступной населению района.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей":

1) Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение, режим работы, перечень оказываемых услуг. Данная информация предоставляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2) получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением тех или иных культурно-досуговых услуг.

20. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения на официальном сайте Череповецкого муниципального района информации об Учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок и на информационных стендах (уголках получателей услуг), размещаемых в Учреждении.

В Учреждении размещаются информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

21. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

Жалоба на действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, направляется руководителю Учреждения или в администрацию Череповецкого муниципального района и подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации жалоб.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта вправе их родители (законные представители).

Днем подачи жалобы является дата ее официальной регистрации в Учреждении или администрации Череповецкого муниципального района.

Жалоба на действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, рассматривается в установленные сроки, но не более 30 дней с момента ее регистрации, а лицу, подавшему жалобу, дается письменный ответ о принятых мерах.

Получатель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

22. Контроль над деятельностью Учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Контроль над деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения.

Внешний контроль осуществляется администрацией Череповецкого муниципального района путем проведения плановых проверок не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг.

При необходимости по фактам нарушений проводятся служебные проверки.

Проверки проводятся в присутствии руководителя Учреждения.

В результате проверки устанавливается соответствие или несоответствие деятельности Учреждения требованиям настоящего Стандарта.

По результатам проверки составляется акт проверки.

Основные методы контроля качества и безопасности при проведении мероприятий по сохранению и развитию традиционной народной культуры:

- визуальный - проверка состояния концертной площадки, сцены, торговых ярмарочных сооружений, оборудования;

- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услугу;

- экспертный - опрос руководителей коллективов, жюри и других экспертов о состоянии качества и безопасности услуги с оценкой результатов опроса;

- социологический - опрос получателей услуги с оценкой результатов опроса.

23. Ответственность за качество оказания услуги

Работа Учреждения, оказывающего услугу, направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания услуг.

24. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление услуг, и контроль качества предоставляемых услуг;

- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- 4) осуществлять внутренний контроль над соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество услуг;

- 5) обеспечить разработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю Учреждения и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

25. Критерии и показатели качества проведения официальных мероприятий

Критерий - характеристики участников.

Показатель:

- общее количество участников и творческих коллективов, обслуживающего персонала, высокий профессиональный уровень жюри, подготовки творческих коллективов, мастеров, солистов.

Критерий - общая оценка качества проведения мероприятий.

Показатели:

- общая оценка состояния звукозаписывающей аппаратуры, вспомогательных помещений, инвентаря, торговых рядов;

- общая оценка качества размещения, транспортного обслуживания участников мероприятий, соблюдения мер по обеспечению безопасности при проведении мероприятий;

- общая оценка информационного обеспечения мероприятий.

26. Индикаторы качества:

1) укомплектованность кадрами по штатному расписанию - не менее 95%;

2) уровень износа необходимого оборудования и инвентаря - не более 40%;

3) количество получателей услуги - не менее 10% от населения района;

4) количество обращений от получателей услуги с жалобами на качество или процесс предоставления услуги - не более 2 в год.

27. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

---

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Закон Российской Федерации от 07.02.1992 "О защите прав потребителей" имеет номер 2300-1, а не номер 3200-1.

---

3) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 3200-1 "О защите прав потребителей";

4) Федеральный закон от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании";

---

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" был принят 24 июля 1998 года, а не 20 июля 2000 года и имеет номер 124-ФЗ, а не номер 103-ФЗ.

---

5) Федеральный закон от 20.07.2000 N 103-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

6) Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";

7) Устав Череповецкого муниципального района Вологодской области, принят решением районного Собрания представителей от 05.08.2005 N 160;

8) Устав МУ "Межпоселенческий центр традиционной народной культуры Череповецкого муниципального района", утвержден постановлением администрации района от 08.12.2005 N 1098;

9) иные нормативно-правовые акты.

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЧЕРЕПОВЕЦКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА от 25 ноября 2009 г. N 802  
ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИМИ  
БИБЛИОТЕКАМИ,  
КОМПЛЕКТОВАНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИХ  
БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ В ЧЕРЕПОВЕЦКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ  
РАЙОНЕ**

В соответствии с постановлением главы района от 12.11.2008 N 1066 "Об утверждении Положений, касающихся вопросов предоставления муниципальных услуг в Череповецком муниципальном районе" постановляю:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по организации библиотечного обслуживания населения межпоселенческими библиотеками, комплектования и обеспечения сохранности их библиотечных фондов в Череповецком муниципальном районе согласно приложению.

2. Постановление разместить на официальном сайте Череповецкого муниципального района и опубликовать в газете "Сельская новь".

3. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы района (по социальным вопросам) Прокофьева А.В.

Глава района  
Л.Н.РОДИЧЕВ

Утвержден  
Постановлением  
Администрации Череповецкого  
муниципального района  
от 25 ноября 2009 г. N 802

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИМИ БИБЛИОТЕКАМИ, КОМПЛЕКТОВАНИЯ  
И ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИХ БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ  
В ЧЕРЕПОВЕЦКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

1. Наименование услуги - организация библиотечного обслуживания населения межпоселенческими библиотеками, комплектования и обеспечения сохранности их библиотечных фондов в Череповецком муниципальном районе.

2. Содержание услуги:

- обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

3. Получатели услуги

Муниципальная услуга оказывается на территории Череповецкого муниципального района всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

4. Единица измерения - один экземпляр.

5. Местонахождение Учреждения, оказывающего услугу

Муниципальную услугу по организации библиотечного обслуживания населения межпоселенческими библиотеками, комплектованию и обеспечению сохранности их библиотечных фондов населению Череповецкого муниципального района оказывает муниципальное учреждение "Межпоселенческая центральная библиотека Череповецкого муниципального района" (далее - Учреждение).

Почтовый адрес Учреждения: 162677, Череповецкий район, п. Тоншалово, площадь Труда, д. 2, тел.: 69-40-40.

Адрес отдела обслуживания читателей: 162677, Череповецкий район, п. Тоншалово, площадь Труда, д. 2, тел.: 69-41-06, 69-41-95.

Адрес детского отдела: 162677, Череповецкий район, п. Тоншалово, площадь Труда, д. 3.

6. Режим работы Учреждения

Режим работы отдела обслуживания читателей:

- ежедневно с 10.00 до 19.00;

- выходной день - суббота.

Режим работы детского отдела:

- ежедневно с 10.00 до 19.00;

- выходной день - воскресенье.

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

7. Очередность предоставления муниципальной услуги

Посетители Учреждения обслуживаются в порядке живой очереди.

При предъявлении соответствующих документов вне очереди обслуживаются:

- участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним группы;

- инвалиды, имеющие III и II степени ограничения способности к трудовой деятельности, дети-инвалиды;

- реабилитированные и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- дети-сироты, дети из многодетных семей и их родители;

- граждане, награжденные знаком "Почетный донор России";

- граждане из подразделений особого риска, граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие Чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы, участники работ по ликвидации последствий Чернобыльской катастрофы, граждане, эвакуированные из зоны отчуждения и переселенные из зоны отселения.

8. Требования к условиям размещения Учреждения

8.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, размещается в специально приспособленном здании или помещении, территориально доступном для населения.

Площадь, занимаемая Учреждением, обеспечивает размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

8.2. В здании Учреждения предусматриваются следующие помещения:

1. Основные помещения:

- читальные залы;

- книгохранилища.

## 2. Дополнительные помещения:

- гардероб;
- досуговый центр;
- иные помещения.

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

8.3. Размеры площадей, необходимых для размещения Учреждения, определяются в соответствии со следующими нормами:

### 1. Площади для размещения абонемента:

- с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок);
- с закрытым доступом к фонду - 5.5 кв. м на 1000 томов;
- с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов.

### 2. Площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов:

- число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2.5 кв. м на 1 место (или 1.5 кв. м на 1000 жителей);
- число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000 - 3000 жителей).

3. Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

### 9. Требования к техническому оснащению Учреждения

9.1. Учреждение оснащается оборудованием, отвечающим требованиям Стандартов, технических условий, нормативных документов, и обеспечивает надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в Учреждении, относятся:

- компьютерная техника;
- копировально-множительная техника;
- стеллажи для хранения книг;
- столы и стулья;
- стеллажи-шкафы для книжных выставок;
- иное оборудование.

9.2. Оборудование используется строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии и систематически проверяется.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура снимаются с эксплуатации, заменяются или ремонтируются (если подлежат ремонту). Пригодность отремонтированного оборудования подтверждается их проверкой.

Состояние электрического оборудования в Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов).

Техническое освидетельствование оборудования Учреждения проводится в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

### 10. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация

10.1. Учреждение располагает необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

10.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- библиотекари;
- административно-управленческий персонал;
- технические работники.

10.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности, подтвержденной документами об образовании.

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей, достаточный для исполнения возложенных на них обязанностей.

Специалисты каждой категории имеют должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Работники Учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников Учреждения, разработанным Учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения сопровождается гуманным и доброжелательным отношением работников Учреждения к получателям услуг.

Работа Учреждения направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг.

11. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения

11.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

- обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам
- библиотечному фонду, включающему в себя:
  - а) книжный фонд;
  - б) фонд периодики;
  - в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио-, видео-, электронных носителях, виниловых дисках);
- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе Учреждения.

Пользователем Учреждения может стать любой гражданин по предъявлении документа, удостоверяющего личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - на основании заверенного родителями поручительства или гарантийного письма директора школы.

11.2. Все пользователи Учреждения имеют право:

- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов;
- бесплатно получать документы или их копии по межбиблиотечному обмену из других библиотек России или по внутрисистемному обмену из Учреждения;
- получать информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению;
- на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов;
- сдать выданные им экземпляры библиотечного фонда вне общей очереди;



- на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

- участвовать в мероприятиях, связанных с проведением досуга, в литературных дискуссиях, вечерах и других публичных мероприятиях;

- пользоваться другими видами услуг, перечень которых определяется Правилами пользования Учреждением;

- высказывать письменно или устно свое мнение о работе Учреждения, вносить предложения по ее совершенствованию, в том числе в вышестоящие инстанции;

- обжаловать неправомерные действия должностных лиц Учреждения, ущемляющие их права, в администрацию Череповецкого муниципального района и в судебном порядке.

11.3. Библиотечное обслуживание граждан обеспечивает получение пользователями информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

11.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по абонементу производится сроком на 1 месяц, срок продления - 1 месяц, детям до 14 лет - на 14 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

11.5. Имеющаяся в Учреждении система каталогов обеспечивает быстроту получения интересующей получателя информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

11.6. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста обеспечивает обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек удовлетворяют их возрастным особенностям.

11.7. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретения научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации обеспечивается посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, модернизации деятельности библиотек.

11.8. Читальные залы обеспечивают удобные условия для научной, образовательной деятельности посетителей, а для проведения мероприятий - соответствуют санитарно-гигиеническим нормам. Читальные залы оснащаются копировальной техникой.

11.9. В соответствии с Правилами пользования Учреждением пользователи обязаны:

- соблюдать Правила пользования Учреждением;

- в случае нарушения Правил пользования Учреждением и причинения ущерба компенсировать его в размере, установленном Учреждением, добровольно или на основании решения суда;

- возмещать утерянные и поврежденные документы фонда или заменять их идентичными, равноценными, в том числе в виде копий;

- в случае невозможности замены утерянных или поврежденных документов оплачивать их стоимость по рыночной цене (ответственность за материальный ущерб, причиненный Учреждению несовершеннолетними пользователями, несут их родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или иные учреждения, под надзором которых они находятся).

12. Основания для отказа в предоставлении услуги

Получателю услуги отказывается в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- при непредставлении документов, дающих право на получение услуги;

- при обращении за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;

- при нахождении получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- если от одежды получателя исходит резкий неприятный запах, его одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

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

13. Результатом предоставления услуги является предоставление доступа к документу независимо от его формы хранения и содержания.

14. Информационное сопровождение деятельности Учреждения

14.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила предоставления услуги по библиотечному обслуживанию доступны населению района. Состояние и состав данной информации соответствуют требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

14.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование, местонахождение и режим работы.

14.3. Информирование граждан осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации об Учреждении, о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятий на базе Учреждения, на официальном сайте Череповецкого муниципального района, на информационных стендах (уголках получателей услуг).

14.4. В Учреждении размещаются информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, Правила пользования Учреждением, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

14.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

15. Контроль над деятельностью Учреждения, обеспечивающего библиотечное обслуживание населения Череповецкого района

15.1. Контроль над деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

15.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- плановый контроль:

- а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе Учреждения);

- б) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании, проводимом заместителем главы района по социальным вопросам, руководитель Учреждения предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

15.3. Администрация Череповецкого муниципального района осуществляет внешний контроль над деятельностью Учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в администрацию Череповецкого муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся администрацией Череповецкого муниципального района не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения администрация Череповецкого муниципального района использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния Учреждения;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие;
- 3) экспертный - опрос библиотекарей и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

По результатам проверки руководителю Учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

#### 16. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений граждан

Жалоба на действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, направляется руководителю Учреждения или в администрацию Череповецкого муниципального района и подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации жалоб.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Днем подачи жалобы является дата ее официальной регистрации в Учреждении или администрации Череповецкого муниципального района.

Жалоба на действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, рассматривается в установленные сроки, но не более 30 дней с момента ее регистрации, а лицу, подавшему жалобу, дается письменный ответ о принятых мерах.

Получатель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

#### 17. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения

17.1. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

17.2. Руководитель Учреждения является ответственным лицом за качественное оказание услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

17.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление услуг, и контроль качества библиотечного обслуживания;

- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

- обеспечить разработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и Стандарта.

18. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения

Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

19. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения района;

- оптимальность использования ресурсов Учреждения;

- удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

20. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	2	3
	Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения)	не менее 0.5% в год
	Число посадочных мест в читальных залах	не менее 9 на 1000 пользователей
	Доля редких экземпляров библиотечного фонда в общем объеме библиотечного фонда	не менее 1%
	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	не менее 3%
	Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде	не менее 30%
	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей	не менее 30%

21. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1);
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук";
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда";
- ГОСТ 7.0-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения";
- ГОСТ 7.32-2001 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления";
- ГОСТ 7.1-2003 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления";
- ГОСТ 7.60-2003 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения";
- ГОСТ 7.20-80 "СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации";
- ГОСТ 7.84-2002 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления";
- Устав Череповецкого муниципального района, принят решением Череповецкого районного Собрания представителей от 05.08.2005 N 160 (с последующими изменениями и дополнениями);
- Устав МУ "Межпоселенческая центральная библиотека Череповецкого муниципального района", утвержден постановлением администрации Череповецкого муниципального района от 08.12.2005 N 1100;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- иные документы.

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 11 декабря 2009 г. N 4408**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕЕСТРА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ)**  
**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ЧЕРЕПОВЕЦ"**

(в ред. постановлений Мэрии г. Череповца  
от 27.02.2010 N 609, от 22.06.2010 N 2258, от 09.07.2010 N 2563)

В соответствии с Порядком ведения Реестра муниципальных услуг (работ), утвержденным постановлением мэрии города от 21.04.2009 N 1343 "О Положении о муниципальных услугах (работах) и Порядке ведения Реестра муниципальных услуг (работ)", постановляю:

1. Утвердить для формирования муниципальных заданий Реестр муниципальных услуг (работ) муниципального образования "Город Череповец" (прилагается).  
(в ред. постановления Мэрии г. Череповца от 27.02.2010 N 609)

2. Постановление подлежит опубликованию и размещению на городском Интернет-сайте.

Исполняющий обязанности  
мэра города  
Н.П.КРУТОВСКИЙ

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
мэрии города  
от 11.12.2009 № 4408

Реестр муниципальных услуг (работ)  
муниципального образования «Город Череповец»

Порядковый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установления норматива (цены) муниципальных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
17.	Предоставление дополнительного образования детям	<p>Реализация программ дополнительного образования различной направленности:</p> <p>1. Обеспечение педагогическим, административно-управленческим, учебно-вспомогательным и прочим персоналом, связанным с образовательным процессом.</p> <p>2. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по реализации программ дополнительного образования.</p> <p>3. Предоставление обучающимся оборудованных зданий и иных помещений для проведения процесса дополнительного образования.</p> <p>4. Обеспечение помещения услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения</p>	1 обучающийся	Городской бюджет, субсидии из бюджета вышестоящего уровня	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Дети преимущественно в возрасте от 6 до 18 лет	Закон Российской Федерации от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании» (статья 31), постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.95 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»

Порядковый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установления норматива (цены) муниципальных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
18.	Организация и проведение городских культурно-массовых мероприятий	1. Организация и проведение мероприятий в рамках городского социально-творческого заказа (городские и общероссийские праздники, юбилейные и памятные даты, вечера отдыха для горожан). 2. Информационное и организационное обеспечение мероприятий. 3. Материально-техническое оснащение процесса проведения мероприятий	1 мероприятие	Городской бюджет, субсидии из бюджета вышестоящего уровня	Норматив	Управление по делам культуры мэрии, управление образования мэрии, мэрия города	Жители города, иные лица, находящиеся на территории города	Постановление мэрии города от 22.01.2009 № 162 «Об утверждении плана проведения мероприятий в рамках городского социально-творческого заказа на 2009 год», распоряжение мэра города от 28.05.2007 № 175-р «Об утверждении Порядка расходования средств городского бюджета на проведение мероприятий в рамках городского социально-творческого заказа»
19.	Организация деятельности клубных формирований, любительских объединений по развитию самодеятельного народного творчества	1. Проведение регулярных занятий в кружках, творческих коллективах, студиях любительского и местного традиционного народного художественного и самодеятельного творчества, любительских объединениях и клубах по интересам. 2. Содержание участников в период посещения занятий: - обеспечение квалифицированным и прочим персоналом; - материально-техническое оснащение процесса организации досуга; - обеспечение помещением, коммунальными услугами	1 формирование	Городской бюджет	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Жители города, иные лица, находящиеся на территории города	Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»



Порядковый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установления норматива (цены) муниципальных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
20.	Организация и проведение культурно-досуговых мероприятий	1. Организация и проведение творческих мероприятий: концертов, спектаклей, представлений, творческих встреч, фестивалей, конкурсов и т.п. 2. Содержание участников и населения в период предоставления услуги: - обеспечение помещением, коммунальными услугами; - материально-техническое оснащение процесса организации досуга; - обеспечение квалифицированным и прочим персоналом	1 посещение	Городской бюджет, субсидии из бюджета вышестоящего уровня	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Жители города, иные лица, находящиеся на территории города	Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»
21.	Организация и проведение мероприятий исполнительского характера	1. Создание и постановка концертных программ, спектаклей, театрализованных представлений, творческих вечеров: - формирование репертуара, работа над сценарием, запись фонограмм, аранжировки, проведение репетиций, переложение оркестровых партитур;  - приобретение сценических костюмов, декораций, бутафории, музыкальных инструментов. 2. Проведение (показ) концертов, спектаклей, представлений:	1 посещение	Городской бюджет, субсидии из бюджета вышестоящего уровня	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Жители города, иные лица, находящиеся на территории города	Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений,

Порядковый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установления норматива (цены) муниципальных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение квалифицированным и прочим персоналом;</li> <li>- содержание и ремонт музыкальных инструментов, сценических костюмов.</li> </ul> <p>3. Содержание посетителей во время показа мероприятий исполнительского характера:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение помещением, коммунальными услугами;</li> <li>- материально-техническое оснащение процесса оказания услуги;</li> <li>- обеспечение безопасности лиц, посещающих мероприятия</li> </ul>						муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»
22.	Информационно-библиотечное обслуживание населения	<p>1. Предоставление пользователям информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.</p> <p>2. Оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации.</p> <p>3. Выдача во временное пользование документа библиотечного фонда.</p> <p>4. Предоставление пользователям доступа в библиотечные, корпоративные и глобальные информационные сети.</p> <p>5. Обеспечение библиотек профессиональными кадрами и прочим</p>	1 посещение	Городской бюджет, субсидии из бюджета вышестоящего уровня	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Жители города, иные лица, находящиеся на территории города	Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», решение Череповецкой городской Думы от 23.05.2006 № 92 «Об утверждении Положения о библиотечном деле в городе Череповце»

Порядковый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установления норматива (цены) муниципальных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
		<p>персоналом.</p> <p>6. Содержание пользователя библиотеки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение помещением, коммунальными услугами;</li> <li>- материально-техническое оснащение процесса оказания библиотечных услуг.</li> </ul> <p>7. Доставка библиотечных документов на дом или к месту работы гражданам с ограниченными возможностями.</p> <p>8. Компьютеризация и информатизация библиотечных процессов.</p> <p>9. Комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности.</p> <p>10. Осуществление научно-методической работы</p>						
23.	Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам)	<p>1. Показ музейных экспозиций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание экспозиций, выставок;</li> <li>- реставрация музейных предметов и коллекций;</li> <li>- обеспечение сохранности музейных предметов и коллекций;</li> <li>- экскурсионное обслуживание посетителей.</li> </ul>	1 посещение	Городской бюджет, субсидии из бюджета вышестоящего уровня	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Жители города, иные лица, находящиеся на территории города	Федеральный закон от 26.05.96 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», решение Череповецкой городской Думы от 27.06.2006 № 110 «Об утверждении Положения об организации деятельности музеев в городе Череповце»
		<p>2. Содержание посетителей во время просмотра экспозиций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение квалифицированным и</li> </ul>						

Порядковый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установления норматива (цены) муниципальных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
		<p>прочим персоналом;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- материально-техническое оснащение процесса оказания музейных услуг;</li> <li>- обеспечение помещением, коммунальными услугами.</li> </ul> <p>3. Обеспечение условий оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сохранение, изучение и комплектование фондов музеев;</li> <li>- содержание территории, зданий, помещений;</li> <li>- обеспечение безопасности посетителей музеев во время оказания услуги.</li> </ul> <p>4. Подготовка и издание научных работ, каталогов, проспектов, монографий.</p> <p>5. Предоставление доступа к изучению объектов историко-культурного наследия, представленных в фондах музеев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- лекционное сопровождение;</li> <li>- предоставление информационно - справочной информации и консультаций.</li> </ul> <p>6. Сохранение и популяризация объектов культурного наследия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учет памятников истории и культуры,</li> </ul>						

По- рядков ый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установлен ия норматива (цены) муниципаль ных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
		находящихся в собственности городского округа; - текущее содержание и ремонт						
24.	Обустройство мест для массового отдыха населения на базе парков культуры и отдыха	1. Содержание зеленой парковой зоны. 2. Предоставление посетителям услуг аттракционов: - содержание и ремонт аттракционов; - обеспечение квалифицированным и прочим персоналом. 3. Обеспечение безопасности лиц, посещающих места массового отдыха	1 посещени е	Городской бюджет	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Жители города, иные лица, находящиеся на территории города	Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»
25.	Предоставлен ие бухгалтерски х, финансовых и экономически х услуг	Организация и ведение бюджетного, налогового и финансового учета, экономическая деятельность:  1. Сбор, регистрация и обобщение информации в денежном выражении	1 учрежден ие	Городской бюджет	Норматив	Управление по делам культуры мэрии	Муниципальные учреждения культуры, дополнительного образования детей, управление по делам культуры мэрии	Постановление мэрии города от 04.12.2002 № 4452 «Об учреждении муниципального учреждения «Централизованная бухгалтерия по обслуживанию учреждений культуры»

Порядковый номер	Наименование муниципальных услуг (работ)	Описание муниципальных услуг (работ)	Единица измерения	Источник финансирования	Способ установления норматива (цены) муниципальных услуг (работ)	Главный распорядитель или прямой получатель бюджетных средств, орган мэрии, ответственный за предоставление муниципальных услуг (работ)	Потребитель муниципальных услуг (работ)	Нормативный правовой акт, закрепляющий предоставление услуг (работ) за муниципальным образованием
		<p>об имуществе, обязательствах управления (комитета) и муниципальных учреждений, их движении путем сплошного, непрерывного и документального учета всех хозяйственных операций.</p> <p>2. Формирование сопоставимой и достоверной бюджетной, налоговой, статистической отчетности и другой информации, необходимой внутренним и внешним пользователям.</p> <p>3. Экономический анализ результатов деятельности управления (комитета), муниципальных учреждений.</p> <p>4. Осуществление контроля за эффективным и целевым расходованием бюджетных средств, а также сохранностью денежных средств и материальных ценностей</p>						

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 29 марта 2010 г. N 1014**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,**  
**ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫ ОРГАНАМИ МЭРИИ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ**  
**ОРГАНИЗАЦИЯМИ НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДА И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

(в ред. постановлений Мэрии г. Череповца  
от 25.06.2010 N 2306, от 17.08.2010 N 3157,  
от 18.10.2010 N 3948)

В соответствии с планом мероприятий по проведению административной реформы в органах мэрии города Череповца в 2010 году, утвержденным постановлением мэрии города от 04.03.2010 N 718, постановляю:

1. Утвердить перечень муниципальных услуг, предоставляемых органами мэрии, подведомственными организациями населению города и юридическим лицам (прилагается).
2. Постановление подлежит опубликованию и размещению на официальном интернет-сайте мэрии города Череповца.

Первый заместитель  
мэра города  
А.А.ТРАВНИКОВ

Утвержден  
Постановлением Мэрии г. Череповца  
от 29 марта 2010 г. N 1014

**ПЕРЕЧЕНЬ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ (УСЛУГ), ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ  
ОРГАНАМИ МЭРИИ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДА И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ**

(в ред. постановлений Мэрии г. Череповца  
от 25.06.2010 N 2306, от 17.08.2010 N 3157, от 18.10.2010 N 3948)

N п/п	Наименование муниципальной услуги	Общая информация о муниципальной услуге	Получатель услуги	Орган мэрии (организация, учреждение), предоставляющий услугу, месторасположение, часы работы	Правовой акт, закрепляющий предоставление услуги
8. Услуги в сфере культуры					
1.	Консультации по вопросам организации работы учреждений культуры и дополнительного образования детей	Предоставление информации о составе библиотечных фондов; о доступе к музейным коллекциям (фондам), сохранении памятников материальной и духовной культуры общества. Предоставление информации об организации процесса реализации программ дополнительного образования в сфере культуры; организации и проведении творческих мероприятий: концертов, спектаклей, представлений, творческих встреч, фестивалей, конкурсов и т.д.; организации и проведении мероприятий в рамках городского социально-творческого	Юридические и физические лица	Управление по делам культуры мэрии Советский пр., д. 35а, каб. 42 понедельник – четверг 08.15 – 17.15 час. пятница 08.15 – 16.00 час. Часы приема по предварительной записи: понедельник с 16.00 до 18.00 час.	Решение Череповецкой городской Думы от 22.12.2009 N 196 "О Положении об управлении по делам культуры мэрии города Череповца"



		заказа (городские и общероссийские праздники; юбилейные и памятные даты, вечера отдыха для горожан). Установление обязательных требований, обеспечивающих необходимый уровень качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых учреждениями культуры и дополнительного образования в целом; материально-технического обеспечения процесса оказания услуг учреждениями, подведомственными управлению по делам культуры мэрии. Результат выполнения функции (оказания услуги) – консультация			
2.	Выдача архивных справок о работе в системе культуры города	Рассмотрение заявлений. Результат выполнения функции (оказания услуги) – выдача справки	Физические лица	Управление по делам культуры мэрии Советский пр., д. 35а, каб. 42 понедельник – четверг 08.15 – 17.15 час. пятница 08.15 – 16.00 час.	Решение Череповецкой городской Думы от 22.12.2009 N 196 "О Положении об управлении по делам культуры мэрии города Череповца"
3.	Рассмотрение обращений, заявлений граждан	Рассмотрение обращений, заявлений, принятие по ним необходимых мер; осуществление приема по вопросам, отнесенным к компетенции управления. Результат выполнения функции (оказания услуги) – ответ на обращение, выдача справки, согласование	Физические и юридические лица	Управление по делам культуры мэрии Советский пр., д. 35а, каб. 42 понедельник – четверг 08.15 – 17.15 час. пятница 08.15 – 16.00 час. Часы приема по предварительной записи: понедельник 16.00 – 18.00 час.	Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; решение Череповецкой городской Думы от 22.12.2009 N 196 "О Положении об управлении по делам культуры мэрии города Череповца"

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**  
**от 26 августа 2010 г. N 3297**  
**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**  
**МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (РАБОТ) В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", постановлениями мэрии города от 11.12.2009 N 4408 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг (работ) муниципального образования "Город Череповец", 16.12.2009 N 4481 "Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг (работ) города Череповца" постановляю:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг (работ) в области культуры и искусства:

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги в области предоставления дополнительного образования детям (приложение 1).

1.2. Стандарт качества муниципальной услуги по организации и проведению городских культурно-массовых мероприятий (приложение 2).

1.3. Стандарт качества муниципальной услуги по организации деятельности клубных формирований, любительских объединений по развитию самодеятельного народного творчества (приложение 3).

1.4. Стандарт качества муниципальной услуги по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий (приложение 4).

1.5. Стандарт качества муниципальной услуги по организации и проведению мероприятий исполнительского характера (приложение 5).

1.6. Стандарт качества муниципальной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию населения (приложение 6).

1.7. Стандарт качества муниципальной услуги по предоставлению доступа к музейным коллекциям (фондам) (приложение 7).

1.8. Стандарт качества муниципальной услуги по обустройству мест для массового отдыха населения на базе парков культуры и отдыха (приложение 8).

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Д.Е. Зайцева.

3. Постановление подлежит опубликованию и размещению на официальном интернет-сайте мэрии города Череповца.

Мэр города  
О.А.КУВШИННИКОВ

**СТАНДАРТ**  
**КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЯМ (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по предоставлению дополнительного образования детям преимущественно в возрасте от 6 до 18 лет в сфере культуры (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

Реализация программ дополнительного образования различной направленности:

1) Обеспечение педагогическим административно-управленческим, учебно-вспомогательным и прочим персоналом, связанным с образовательным процессом.

2) Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по реализации программ дополнительного образования.

3) Предоставление обучающимся оборудованных зданий и иных помещений для проведения процесса дополнительного образования.

4) Обеспечение помещения услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения.

1.3. Единица измерения услуги - один обучающийся.

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (с изменениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

Концепция художественного образования в Российской Федерации, утвержденная Министерством образования Российской Федерации и Министерством культуры Российской Федерации 26.11.2001;

Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 N 233 (с изменениями);

постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 N 27 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03";

постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2000 N 796 "Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности";

постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

приказ Министерства образования Российской Федерации от 26.06.2000 N 1908 "Об утверждении Положения о порядке аттестации педагогических и руководящих работников государственных и муниципальных образовательных учреждений";

приказ Министерства образования Российской Федерации от 03.05.2000 N 1276 "О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей";

письмо Министерства культуры Российской Федерации от 23.06.2003 N 66-01-16/32 "О примерных учебных планах образовательных программ по видам искусств для детских школ искусств".

1.5. Потребители услуги: дети преимущественно в возрасте от 6 до 18 лет (далее - обучающийся).

## 2. Требования к предоставлению услуги

Услугу предоставляют:

МОУДОД "Детская музыкальная школа N 1 имени Колесникова Е.А.";

МОУДОД "Детская школа искусств";

МОУДОД "Детская школа искусств "Гармония";

МОУДОД "Детская музыкальная школа N 3";

МОУДОД "Детская художественная школа N 1";

МОУДОД "Дом детства и юношества "Дом знаний".

2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ потребителя к услуге.

2.1.2. Режим работы учреждения дополнительного образования (далее - учреждение) определяется уставом учреждения.

Занятия обучающихся в учреждениях могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждениях должно быть не ранее 08.00 час., а их окончание - не позднее 20.00 час.

Правила приема обучающихся в учреждения закрепляются в уставе учреждения и должны быть доведены до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей).

При приеме потребителя услуги в учреждение последнее обязано ознакомить обучающихся и их родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению.

2.1.3. Условия выбора потребителем услуги:

услуга носит заявительный характер и предоставляется детям преимущественно в возрасте от 6 до 18 лет.

2.1.4. Описание процедуры принятия решения о предоставлении услуги:

зачисление обучающихся в учреждение оформляется приказом директора учреждения.

2.1.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

отсутствие свободных мест в учреждении;

несовместимость состояния здоровья обучающегося с выбранным направлением обучения.

Обучающиеся, не освоившие образовательную программу и имеющие задолженность по двум и более предметам, не допускаются для обучения в следующем классе. По решению педагогического совета они могут быть оставлены на повторное обучение или переведены на другой вид образовательной программы.

2.1.6. Услуга оказывается потребителю бесплатно - за счет бюджетного финансирования. Объемы услуги (численность обучающихся по образовательным программам различной направленности), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и оказываются в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением по делам культуры мэрии (далее - управление). Основанием для предоставления услуги является приказ о зачислении обучающегося в учреждение.

## 2.2. Требования к учреждениям, предоставляющим услуги

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги:

В состав документов входят:

устав учреждения;

лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в области дополнительного образования;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

свидетельство о государственной аккредитации учреждения;

руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

заклучения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденные Министерством культуры Российской Федерации, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование;

учебный план, утвержденный учреждением, согласно уставу учреждения;

штатное расписание, тарификация, расписание занятий, индивидуальные планы обучающихся, журналы групповых и индивидуальных занятий, книги приказов, материалы вступительных экзаменов, общешкольная ведомость успеваемости обучающихся.

В учреждении используются следующие нормативные локальные акты:

правила внутреннего трудового распорядка;

распоряжения и приказы управления и иные руководства в сфере дополнительного образования;

инструкции персонала учреждения;

инструкции по охране труда в учреждении;

инструкция по делопроизводству в учреждении;

положение о методическом совете;

положение о собрании трудового коллектива;

положение о педагогическом совете;

положение о сборе и использовании целевых или благотворительных взносов;

иные локальные акты.

### 2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

Исполнитель услуги размещается в специально предназначенных для осуществления образовательного процесса зданиях и помещениях, доступных для потребителя и оснащенных телефонной связью.

Здания и помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.).

Все помещения, предназначенные для использования потребителем услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке - указателями "Пожарный выход", "Туалет".

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги:

наличие специализированных кабинетов, оснащенных современной аудио-, видеоаппаратурой, предназначенных для проведения занятий по конкретным дисциплинам, отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям, предъявляемым к учреждениям;

обеспеченность учебных программ учебным оборудованием, наглядными пособиями;

удовлетворительное состояние музыкальных инструментов, натюрмортного фонда, учебного оборудования;

наличие и оптимальность использования технических средств обучения (электронные музыкальные инструменты, баяны, компьютеры, множительная техника, современные средства связи и т.п.);

уровень оснащённости библиотеки (более 70% литературы современного издания, хорошей полиграфии);

художественно-эстетическое оформление помещений учреждения, предназначенных для осуществления образовательного процесса.

#### 2.2.3. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация:

учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием;

на педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Уровень квалификации педагогических кадров:

более 10% преподавателей и концертмейстеров имеют высшее профессиональное образование; более 30% преподавателей и концертмейстеров имеют первую и высшую категории, принимают активное участие в методической работе на уровне города и области;

наличие у преподавателей, концертмейстеров почетных званий, ученых степеней, почетных грамот, благодарственных писем различного уровня;

повышение квалификации преподавателей, концертмейстеров (1 раз в 5 лет).

Педагогические и руководящие работники учреждений 1 раз в 5 лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации педагогических и руководящих работников.

К педагогической деятельности не допускаются лица:

лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

#### 2.2.4. Контроль за деятельностью учреждений:

учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги в области культуры, искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением на предмет соответствия качества фактически предоставляемой услуги Стандарту. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

### 2.3. Информационное сопровождение деятельности учреждений

Информация о предоставлении услуги должна находиться непосредственно в учреждении в удобном для обозрения месте и содержать:

- сведения о наименовании учреждения, о его месте нахождения, месте государственной регистрации;

- сведения об учредителе (наименование, адрес, телефон);

- сведения о лицензиях, номерах и датах их выдачи, сроке действия, органе, их выдавшем;

- сведения о режиме работы учреждения, его подразделений, специалистов по оказанию (выполнению) услуги;

- сведения об утвержденных видах оказываемой (выполняемой) услуги;

- сведения о правах, обязанностях, ответственности потребителя и учреждения.

### 2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

работа учреждений по предоставлению услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся, непрерывное повышение качества услуги;

руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные задачи, цели и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги детям художественно-эстетической направленности.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества услуги;

- организовать информационное обеспечение деятельности учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

## 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественное предоставление услуги характеризуют:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами;

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- расширение знаний у обучающихся.

Контроль за организацией и качеством предоставления услуги осуществляет в пределах своей компетенции управление.

Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

№ п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Сохранение контингента обучающихся в течение учебного года	%	В пределах 85 - 100%
2	Количество видов (специальностей) предоставляемых услуг	Единиц видов (специальностей)	Не менее: 4 специальностей для МОУДОД "Дом детства и юношества "Дом знаний"; 5 - 7 специальностей для ДШИ (кроме ДХШ)
3	Участие обучающихся в конкурсах, фестивалях	%	Не менее 5% от контингента
4	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	%	Не менее 40%
5	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет, от общего числа педагогов	%	Не менее 90%
6	Успеваемость обучающихся на "хорошо" и "отлично"	%	Не менее 50% от контингента

Оценка качества услуги проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

#### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;

в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;

в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу учреждения - руководителю учреждения.



4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументировано отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

## **Приложение 2**

### **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ГОРОДСКИХ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по организации и проведению городских культурно-массовых мероприятий для жителей города, иных лиц, находящихся на территории города (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

организация и проведение мероприятий в рамках городского социально-творческого заказа (городские и общероссийские праздники; юбилейные и памятные даты, вечера отдыха для горожан);

информационное и организационное обеспечение мероприятий;

материально-техническое оснащение процесса проведения мероприятий.

1.3. Единица измерения услуги - 1 мероприятие.

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

распоряжение мэра города от 28.05.2007 N 175-р "Об утверждении Порядка расходования средств городского бюджета на проведение мероприятий в рамках городского социально-творческого заказа".

1.5. Категории потребителя услуги - жители города, иные лица, находящиеся на территории города.

## 2. Требования к предоставлению услуги

Данную услугу могут оказывать все учреждения культуры и дополнительного образования детей сферы культуры.

### 2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

#### 2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ к услуге потребителя.

2.1.2. Режим работы, порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услугу, продолжительность и условия предоставления услуги

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий на закрытых площадках:

исполнитель услуги информирует потребителя услуги о предстоящем массовом мероприятии с указанием наименования мероприятия, даты, срока (времени), места проведения мероприятия, основных пунктов программы мероприятия;

услуга предоставляется потребителю согласно плану проведения городских социально значимых мероприятий в очередном финансовом году, утвержденному постановлением мэрии города;

продолжительность предоставления услуги определяется сценарным планом каждого конкретного мероприятия, мероприятие должно заканчиваться не позднее 23.00 час.;

услуга предоставляется бесплатно, на основании пригласительных билетов.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий на открытых площадках:

место проведения культурно-массовых мероприятий должно учитывать ожидаемое общее число участников и потребителей услуги;

культурно-массовые мероприятия должны начинаться не ранее 09.00 час. и заканчиваться не позднее 23.00 час.;

исполнитель услуги информирует потребителя о предстоящем массовом мероприятии с указанием наименования мероприятия, даты, срока (времени), места проведения мероприятия, основных пунктов программы мероприятия;

услуга предоставляется потребителю согласно плану проведения городских социально значимых мероприятий в очередном финансовом году, утвержденному постановлением мэрии города;

услуга предоставляется бесплатно, потребитель может явиться на место проведения культурно-массового мероприятия в любое время в период проведения мероприятия.

2.1.3. Услуга оказывается потребителю бесплатно - за счет бюджетного финансирования. Объемы услуги (посещение городских культурно-массовых мероприятий), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и оказываются в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением по делам культуры мэрии (далее - управление). Услуга предоставляется на основании пригласительных билетов, бесплатных билетов или свободного посещения.

#### 2.1.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий на закрытых площадках:

нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;

нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

наличие у потребителя услуги оружия, огнеопасных, взрывчатых веществ, режущих и колющих предметов;

отсутствие свободных мест в случае, если определено максимальное число посетителей мероприятия.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий на открытых площадках:  
нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;

нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

наличие у потребителя услуги оружия, огнеопасных, взрывчатых веществ, режущих и колющих предметов.

#### 2.1.5. Особенности предоставления услуги отдельным категориям потребителей:

услуга оказывается всем жителям города, иным лицам, находящимся на территории города.

#### 2.2. Требования к бюджетным учреждениям, предоставляющим услугу

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги

В состав документов входят:

устав учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

руководства, правила, инструкции, положения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;

приказы и распоряжения руководителя учреждения;

иные локальные акты.

#### 2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий на закрытых площадках:

- исполнитель услуги размещается в специально предназначенных для проведения культурно-массовых мероприятий (вечеров, концертов, спектаклей и т.п.) зданиях и помещениях, доступных для потребителя и оснащенных телефонной связью;

- помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.);

- в здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

зрительный зал;

фойе;

гардероб;

туалетные комнаты, доступные для потребителя;

- все помещения, предназначенные для использования потребителем услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке - указателями "Пожарный выход", "Туалет";

- исполнитель услуги оснащается необходимой мебелью, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой, музыкальными инструментами, отвечающими установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги;

- оборудование, аппаратура, музыкальные инструменты используются по назначению в соответствии с технической документацией, содержатся в исправном состоянии, подлежат систематической проверке;

- световое и акустическое сопровождение мероприятий должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать предельно допустимый уровень воздействия на человека;

- предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья потребителя и исполнителя услуги.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий на открытых площадках:

в местах проведения культурно-массовых мероприятий должна быть проведена уборка территории до и после проведения;

места проведения в зимнее время должны быть очищены от снега, льда, посыпаны противогололедными материалами;

в темное время суток места проведения и подходы к ним должны быть освещены;

места проведения должны быть оборудованы временными биотуалетами;

световое и акустическое сопровождение мероприятий должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать предельно допустимый уровень воздействия на человека;

предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья потребителя и исполнителя услуги.

#### 2.2.3. Требования к работникам, оказывающим услугу:

специалисты, оказывающие услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

при предоставлении услуги персонал исполнителя должен проявлять к потребителю услуги максимальную вежливость, внимание и терпение.

#### 2.2.4. Наличие служб контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услугу

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль за учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет управление. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

#### 2.3. Требования к информации об исполнителе услуги:

информация об услуге должна предоставляться в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, афишах или в средствах массовой информации;

состояние информации об исполнителе услуги и оказываемых им видах услуги должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

исполнитель услуги должен иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию потребителя.

#### 2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

- руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

- руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

### 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественно предоставленная услуга должна обеспечивать:  
своевременный и необходимый объем с учетом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории года, в услуге;

эстетичность, комфортность, безопасность;

удовлетворенность потребителя предоставлением услуги.

Контроль за организацией и качеством предоставления услуги потребителю осуществляет в пределах своей компетенции управление. Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

N п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Посещаемость культурно-массовых мероприятий	Тысяч посещений	Не менее 170 в год
2	Доля удовлетворенных посетителей мероприятия	%	Не менее 70%
3	Количество культурно-массовых мероприятий	Единиц мероприятий	Количество мероприятий за год не менее 4

Оценка качества проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;

в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;  
в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументированно отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

### **Приложение 3**

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ, ЛЮБИТЕЛЬСКИХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПО РАЗВИТИЮ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по организации деятельности клубных формирований, любительских объединений по развитию самодеятельного народного творчества (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

1) Проведение регулярных занятий в кружках, творческих коллективах, студиях любительского и местного традиционного народного художественного и самодеятельного творчества, любительских объединениях и клубах по интересам.

2) Содержание участников в период посещения занятий (совокупность существенных и отличительных признаков услуги и качества услуги, определяющих привлекательность услуги для потребителя):

обеспечение квалифицированным и прочим персоналом;

материально-техническое оснащение процесса организации досуга;

обеспечение помещением, коммунальными услугами.

1.3. Единица измерения услуги - 1 формирование.

К клубному формированию относятся: кружки, коллективы и студии любительского художественного и технического творчества, любительские объединения и клубы по интересам, школы и курсы прикладных знаний и навыков, а также другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иного направления, соответствующего видам деятельности учреждения.

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 N 229 "Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества";

постановление мэра города от 13.11.2006 N 4900 "О перечне услуг муниципальных организаций, тарифы на которые устанавливаются в порядке, определенном решением Череповецкой городской Думы от 16.09.2006 N 132" (с изменениями).

1.5. Категории потребителя услуги - жители города, иные лица, находящиеся на территории города.

## 2. Требования к предоставлению услуги

Услугу предоставляют муниципальные учреждения культуры:

МУК "Дворец металлургов";

МУК "Дворец культуры "Строитель" имени Д.Н. Мамлеева";

МУК "Дворец культуры "Северный";

МУК городской Дворец культуры "Аммофос";

МУК "Дом музыки и кино";

МУК "Городское филармоническое собрание".

### 2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

#### 2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ потребителя к услуге.

2.1.2. Режим работы, порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услугу, продолжительность и условия предоставления услуги:

режим работы исполнителя услуги определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), допускается работа в праздничные и выходные дни;

услуга предоставляется потребителю согласно плану работы исполнителя услуги, утвержденному руководителем;

занятия в клубных формированиях проводятся систематически в соответствии с расписанием занятий, утвержденным руководителем учреждения;

начало занятий в клубных формированиях предполагается не ранее 08.00 час., окончание - не позднее 22.00 час.;

услуга оказывается всем жителям города, иным лицам, находящимся на территории города;

услуга оказывается потребителю бесплатно - за счет бюджетного финансирования и за определенную плату - за счет средств потребителя в соответствии с прейскурантом, утвержденным начальником управления по делам культуры мэрии (далее - управление).

2.1.3. Объемы услуги (количество клубных формирований, любительских объединений и их наполняемость), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и предоставляются потребителю в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением. Услуга предоставляется на основании свободного посещения.

2.1.4. Платная услуга - это услуга, оказываемая исполнителем за соответствующую плату сверх объемов социальной услуги, гарантированной потребителю. Платная услуга не может быть оказана взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета города Череповца.

Платная услуга предоставляется потребителю с целью:

реализации его прав на удовлетворение дополнительных потребностей в сфере культуры;

создания новых кружков, клубов по интересам и досуговых объектов;

возможности участия творческих коллективов в городских, областных мероприятиях и пр.;

усиления экономической заинтересованности сотрудников;

укрепления материально-технической базы учреждения;

решения хозяйственных вопросов;

материального поощрения работников.

Платная услуга составляется с учетом бесплатности основной финансируемой из бюджета деятельности, потребительского спроса и возможностей учреждения, систематически корректируется в контексте текущей рыночной конъюнктуры.

В клубном формировании, действующем на платной основе, его наполняемость определяется в соответствии со сметой, утвержденной руководителем культурно-досугового учреждения.

Цены и тарифы на предоставляемую платную услугу разрабатываются учреждением культуры самостоятельно, утверждаются руководителем управления.

Цены варьируют в зависимости от:

себестоимости услуги;

планируемой рентабельности;

уникальности услуги;

места предоставления услуги;

используемой аппаратуры;

выполнения особых условий (в частности, срочности, приоритетности, сложности, сервисности и т.п.).

Прейскурант цен ежегодно пересматривается.

Оплата за предоставленные виды платной услуги осуществляется потребителем:

наличными денежными средствами (выдается квитанция установленного образца, кассовый чек). Полученные денежные средства приносятся в кассу учреждения с последующей сдачей на расчетный счет учреждения;

безналичным путем.

Учет денежных средств, полученных от предоставления платной услуги, ведется отдельно.

Денежные средства от предпринимательской и иной приносящей доходы деятельности расходуются согласно утвержденной смете доходов и расходов и направляются на обеспечение деятельности учреждения культуры.

Ответственность за организацию, осуществление и качество платной услуги несет руководитель учреждения.

2.1.5. Условия выбора потребителем услуги:

исполнитель оказывает выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные настоящим Стандартом или договором об оказании услуги;

оказываемая услуга соответствует требованиям эстетичности, оформление учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров обеспечивает удобство и комфортность использования;

исполнитель обеспечивает доступность потребителя к услуге, соответствующей ожиданиям различных групп потребителя;

исполнитель обеспечивает безопасные условия труда персонала и пребывания потребителя в местах оказания услуги.



#### 2.1.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;  
нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);  
отсутствие свободных мест (в случае, если определена максимальная наполняемость клубного формирования по направлению).

2.1.7. Отдельным категориям потребителя платная услуга может оказываться на безвозмездной основе или с льготной скидкой на основании решения руководителя учреждения культуры и с учетом согласования с управлением.

#### 2.2. Требования к бюджетным учреждениям, предоставляющим услугу

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги

В состав документов входят:

устав учреждения;  
свидетельство о государственной регистрации юридического лица;  
руководства, правила, инструкции, положения, планы организационно-творческой работы;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;

приказы и распоряжения руководителя;

иные локальные акты.

#### 2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

1) исполнитель услуги размещается в специально предназначенных для организации деятельности клубных формирований, любительских объединений по развитию самодеятельного народного творчества зданиях и помещениях, доступных для потребителя и оснащенных телефонной связью;

2) здания и помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.);

3) все помещения, предназначенные для использования потребителем услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке - указателями "Пожарный выход", "Туалет";

4) исполнитель услуги оснащается необходимой мебелью, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой, музыкальными инструментами, отвечающими установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги;

5) в здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- для проведения занятий хореографией:

залы, имеющие естественное освещение, оборудованные зеркалами, с ровным полом без торчащих инородных предметов;

помещения для переодевания, отдельно для занимающихся разного пола;

- для проведения занятий в театральных студиях, занятий хора и оркестра:

репетиционные помещения, имеющие естественное освещение;

помещения для переодевания, отдельно для занимающихся разного пола;

- для проведения занятий изобразительным искусством (скульптурой, живописью):

помещения, оборудованные сидячими местами для потребителя, оборудованные раковинами с подводкой горячей и холодной воды, имеющие естественное освещение.

Все помещения должны размещаться в наземных этажах зданий, если в работе клубного формирования принимают участие несовершеннолетние;

- фойе, оборудованные местами ожидания;
- гардероб;
- туалетные комнаты или санузлы, доступные для потребителей;

6) оборудование, аппаратура, музыкальные инструменты используются по назначению в соответствии с технической документацией, содержатся в исправном состоянии, подлежат систематической проверке;

7) световое и акустическое сопровождение мероприятий должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать предельно допустимый уровень воздействия на человека;

8) предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья потребителя и исполнителя услуги.

#### 2.2.3. Требования к работникам, оказывающим услугу:

специалисты, оказывающие услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации;

при предоставлении услуги персонал исполнителя должен проявлять к потребителю услуги максимальную вежливость, внимание и терпение.

#### 2.2.4. Наличие служб контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услугу

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль за учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет управление. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

#### 2.3. Требования к информации об исполнителе услуги:

исполнитель услуги обязан обеспечить потребителя услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании исполнителя услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, схеме расположения помещений учреждения, сведения о льготных категориях потребителя услуги, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные виды услуги;

информация об услуге должна предоставляться в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, афишах, в средствах массовой информации;

состояние информации об исполнителе услуги и оказываемых им видах услуги должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

исполнитель услуги должен иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию потребителя.

#### 2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

руководитель учреждения обязан:  
обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;  
организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;  
осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;  
обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

### 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественно предоставленная услуга должна:  
обеспечивать своевременный и необходимый объем с учетом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;  
обеспечивать эстетичность, комфортность, безопасность;  
обеспечивать удовлетворенность потребителя предоставлением услуги;  
способствовать приобретению потребителем навыков по выбранному направлению клубного формирования.

Контроль за организацией и качеством предоставления услуги потребителю, а также правильностью взимания платы с потребителя осуществляет в пределах своей компетенции управление.

Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

№ п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Число участников клубных формирований	Тысяч человек	Не менее 12
2	Доля населения, занимающегося в клубных формированиях	% от общей численности населения города	Не менее 4%
3	Количество клубных формирований	Единиц формирований	Не менее 300

Оценка качества проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;  
в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;  
в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументированно отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

## **Приложение 4**

### **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий для жителей города, иных лиц, находящихся на территории города (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

организация и проведение творческих мероприятий: концертов, спектаклей, представлений, творческих встреч, фестивалей, конкурсов и т.д.;

содержание участников и населения в период предоставления услуги (совокупность существенных и отличительных признаков услуги и качества услуги, определяющих привлекательность услуги для потребителя):

обеспечение помещением, коммунальными услугами;

материально-техническое оснащение процесса организации досуга;

обеспечение квалифицированным и прочим персоналом.

1.3. Единица измерения услуги - 1 посещение.

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 N 229 "Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества";

постановление Череповецкой городской Думы от 29.03.2005 N 32 "О льготах для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при посещении ими муниципальных учреждений культуры".

1.5. Категории потребителя услуги - жители города, иные лица, находящиеся на территории города.

## 2. Требования к предоставлению услуги

Услугу предоставляют муниципальные учреждения культуры:

МУК "Дворец металлургов";

МУК "Дворец культуры "Строитель" имени Д.Н. Мамлеева";

МУК "Дворец культуры "Северный";

МУК городской Дворец культуры "Аммофос";

МУК "Дом музыки и кино".

### 2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

#### 2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ потребителя к услуге.

2.1.2. Режим работы, порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услугу, продолжительность и условия предоставления услуги:

режим работы исполнителя услуги определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), допускается работа в праздничные и выходные дни;

услуга предоставляется потребителю согласно плану работы исполнителя услуги, утвержденному руководителем и согласованному с управлением по делам культуры мэрии (далее - управление);

продолжительность проведения культурно-досуговых мероприятий составляет не менее 60 минут для взрослых и не менее 30 минут для детей;

услуга оказывается всем жителям города, иным лицам, находящимся на территории города;

услуга оказывается потребителю бесплатно - за счет бюджетного финансирования и за определенную плату - за счет средств потребителя в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с управлением.

2.1.3. Объемы услуги (количество посещений культурно-досуговых мероприятий), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и предоставляются потребителю в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением.

Услуга предоставляется на основании пригласительных билетов, бесплатных билетов или свободного посещения.

2.1.4. Платная услуга - это услуга, оказываемая исполнителем за соответствующую плату сверх объемов социальной услуги, гарантированной потребителю. Платная услуга не может быть оказана взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета города Череповца. Услуга предоставляется на основании билетов. Платная услуга предоставляется потребителю с целью:

реализации его прав на удовлетворение дополнительных потребностей в сфере культуры;

возможности участия творческих коллективов в городских, областных мероприятиях;  
усиления экономической заинтересованности сотрудников;  
укрепления материально-технической базы учреждения;  
решения хозяйственных вопросов;  
материального поощрения работников.

Платная услуга составляется с учетом бесплатности основной финансируемой из бюджета деятельности, потребительского спроса и возможностей учреждения, систематически корректируется в контексте текущей рыночной конъюнктуры.

Цены и тарифы на предоставляемую платную услугу разрабатываются учреждением культуры самостоятельно, согласовываются управлением и утверждаются руководителем учреждения.

Цены варьируют в зависимости от:

себестоимости услуги;  
планируемой рентабельности;  
ценности используемых объектов;  
уникальности услуги;  
места предоставления услуги;  
используемой аппаратуры;  
выполнения особых условий (в частности, срочности, приоритетности, сложности, сервисности и т.п.). Прейскурант цен ежегодно пересматривается.

Оплата за предоставленные виды платной услуги осуществляется потребителем:

наличными денежными средствами (выдается входной билет). Полученные денежные средства приносятся в кассу учреждения с последующей сдачей на расчетный счет учреждения;

безналичным путем.

Учет денежных средств, полученных от предоставления платной услуги, ведется отдельно.

Денежные средства от предпринимательской и иной приносящей доходы деятельности расходуются согласно утвержденной смете доходов и расходов и направляются на обеспечение деятельности учреждения культуры.

Ответственность за организацию, осуществление и качество платной услуги несет руководитель учреждения, функциональный исполнитель.

2.1.5. Условия выбора потребителем услуги:

исполнитель оказывает выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные настоящим Стандартом или договором об оказании услуг;

оказываемая услуга соответствует требованиям эстетичности, оформление учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров обеспечивает удобство и комфортность использования;

исполнитель обеспечивает доступность потребителя к услуге, соответствующей ожиданиям различных групп потребителя;

исполнитель обеспечивает безопасные условия труда персонала и пребывания потребителя в местах оказания услуги.

#### 2.1.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;  
нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если культурно-досуговое мероприятие является платным);

отсутствие свободных мест (в случае, если посещение культурно-досугового мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия).

#### 2.1.7. Особенности предоставления услуги отдельным категориям потребителя

Право на бесплатное посещение имеют дети дошкольного возраста, учащиеся, инвалиды, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву. Перечень мероприятий для бесплатного посещения муниципальных учреждений культуры по представлению их руководителей ежегодно утверждается управлением по согласованию с управлением образования мэрии, управлением по работе с общественностью мэрии, командованием воинских частей Череповецкого гарнизона.

Платная услуга может оказываться на безвозмездной основе или с льготной скидкой на основании решения руководителя учреждения культуры и с учетом согласования с управлением.

#### 2.2. Требования к бюджетным учреждениям, предоставляющим услугу

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги

В состав документов входят:

устав учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

руководства, правила, инструкции, положения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;

приказы и распоряжения руководителя;

иные локальные акты.

#### 2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

- исполнитель услуги размещается в специально предназначенных для организации и проведения творческих мероприятий зданиях и помещениях, доступных для потребителя и оснащенных телефонной связью;

- здания и помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.);

- все помещения, предназначенные для использования потребителем услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке - указателями "Пожарный выход", "Туалет";

- в здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

зрительный зал;

фойе;

репетиционные помещения;

служебные помещения;

технические помещения;

гардероб;

билетные кассы;

- исполнитель услуги оснащается необходимой мебелью, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой, музыкальными инструментами, отвечающими установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги;

- оборудование, аппаратура, музыкальные инструменты используются по назначению в соответствии с технической документацией, содержатся в исправном состоянии, подлежат систематической проверке;

- световое и акустическое сопровождение мероприятий должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать предельно допустимый уровень воздействия на человека;

- в зависимости от вида культурно-досуговой услуги предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья потребителя и исполнителя услуги.

#### 2.2.3. Требования к работникам, оказывающим услугу:

специалисты, оказывающие услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации;

при предоставлении услуги персонал исполнителя должен проявлять к потребителю услуги максимальную вежливость, внимание и терпение.

#### 2.2.4. Наличие служб контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услугу

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль за учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет управление. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

#### 2.3. Требования к информации об исполнителе услуги:

исполнитель услуги обязан обеспечить потребителя услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании исполнителя услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, схеме расположения помещений учреждения, сведения о льготных категориях потребителя услуги, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные виды услуги;

информация об услуге должна предоставляться в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, афишах, в средствах массовой информации;

состояние информации об исполнителе услуги и оказываемых им видах услуги должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

исполнитель услуги должен иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию потребителя.

#### 2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;



организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;  
осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;  
обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

### 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественно предоставленная услуга должна обеспечивать:  
своевременный и необходимый объем с учетом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге:

эстетичность, комфортность, безопасность;  
удовлетворенность потребителя предоставлением услуги.

Контроль за организацией и качеством предоставления услуги жителям города, иным лицам, находящимся на территории города, осуществляет в пределах своей компетенции управление.

Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

№ п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Посещаемость мероприятий	Тысяч посещений	Не менее 890 в год
2	Доля удовлетворенных посетителей мероприятия	%	Не менее 70%
3	Организация и проведение культурно-досуговых мероприятий	Единиц мероприятий	Количество мероприятий за год не менее 3500

Оценка качества проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;

в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;  
в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументированно отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

## **Приложение 5**

### **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ МЕРОПРИЯТИЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКОГО ХАРАКТЕРА (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по организации и проведению мероприятий исполнительского характера для жителей города, иных лиц, находящихся на территории города (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

1) Создание и постановка концертных программ, спектаклей, театрализованных представлений, творческих вечеров:

формирование репертуара, работа над сценарием, запись фонограмм, аранжировок, проведение репетиций, переложение оркестровых партитур;

приобретение сценических костюмов, декораций, бутафории, музыкальных инструментов.

2) Проведение (показ) концертов, спектаклей, представлений:

обеспечение квалифицированным и прочим персоналом;

содержание и ремонт музыкальных инструментов, сценических костюмов.

3) Содержание посетителей во время показа мероприятий исполнительского характера (совокупность существенных и отличительных признаков услуги и качества услуги, определяющих привлекательность услуги для потребителя):

обеспечение помещением, коммунальными услугами;

материально-техническое оснащение процесса оказания услуги;

обеспечение безопасности лиц, посещающих мероприятия.

1.3. Единица измерения услуги - 1 посещение.

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусств";

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 N 229 "Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества";

постановление Череповецкой городской Думы от 29.03.2005 N 32 "О льготах для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при посещении ими муниципальных учреждений культуры".

1.5. Категории потребителя услуги - жители города, иные лица, находящиеся на территории города.

## 2. Требования к предоставлению услуги

Услугу предоставляют муниципальные учреждения культуры:

МУК "Камерный театр";

МУК "Детский музыкальный театр";

МУК "Городское филармоническое собрание";

МУК "Государственный ансамбль "Русский Север".

### 2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

#### 2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ потребителя к услуге.

2.1.2. Режим работы, порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услугу, продолжительность и условия предоставления услуги:

режим работы исполнителя услуги определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), допускается работа в праздничные и выходные дни;

услуга предоставляется потребителю согласно плану работы исполнителя услуги, утвержденному руководителем и согласованному с учредителем;

продолжительность проведения мероприятий составляет не менее 60 минут для взрослых и не менее 30 минут для детей;

услуга оказывается всем жителям города, иным лицам, находящимся на территории города;

услуга оказывается потребителю бесплатно - за счет бюджетного финансирования и за определенную плату - за счет средств потребителей в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с управлением по делам культуры мэрии (далее - управление).

2.1.3. Объемы услуги (количество посещений мероприятий исполнительского характера), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и предоставляются потребителю в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением.

Услуга предоставляется на основании пригласительных билетов, бесплатных билетов или свободного посещения.

2.1.4. Платная услуга - это услуга, оказываемая исполнителем за соответствующую плату сверх объемов социальной услуги, гарантированной потребителю. Платная услуга не может быть оказана взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета города Череповца. Услуга предоставляется на основании билетов.

Платная услуга предоставляется потребителю с целью:

реализации его прав на удовлетворение дополнительных потребностей в сфере культуры;

возможности участия творческих коллективов в городских, областных мероприятиях и пр.;

усиления экономической заинтересованности сотрудников;

укрепления материально-технической базы учреждения;

решения хозяйственных вопросов;

материального поощрения работников.

Платная услуга составляется с учетом бесплатности основной финансируемой из бюджета деятельности, потребительского спроса и возможностей учреждения, систематически корректируется в контексте текущей рыночной конъюнктуры.

Цены и тарифы на предоставляемую платную услугу разрабатываются учреждением культуры самостоятельно, согласовываются управлением и утверждаются руководителем учреждения.

Цены варьируют в зависимости от:

себестоимости услуги;

планируемой рентабельности;

ценности используемых объектов;

уникальности услуги;

места предоставления услуги;

выполнения особых условий (в частности, срочности, приоритетности, сложности, сервисное и т.п.).

Прейскурант цен ежегодно пересматривается.

Оплата за предоставленные виды платной услуги осуществляется потребителем:

наличными денежными средствами (выдается входной билет). Полученные денежные средства приходяются в кассу учреждения с последующей сдачей на расчетный счет учреждения;

безналичным путем.

Учет денежных средств, полученных от предоставления платной услуги, ведется отдельно.

Денежные средства от предпринимательской и иной приносящей доходы деятельности расходуются согласно утвержденной смете доходов и расходов и направляются на обеспечение деятельности учреждения культуры.

Ответственность за организацию, осуществление и качество платной услуги несет руководитель учреждения.

2.1.5. Условия выбора потребителем услуги:

исполнитель оказывает выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные настоящим Стандартом или договором об оказании услуги;

оказываемая услуга соответствует требованиям эстетичности, оформление учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров обеспечивает удобство и комфортность использования;

исполнитель обеспечивает доступность потребителя к услуге, соответствующей ожиданиям различных групп потребителя;

исполнитель обеспечивает безопасные условия труда персонала и пребывания потребителя в местах оказания услуги.

#### 2.1.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;  
нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

отсутствие билета, дающего право на посещение мероприятия в день и время обращения (в случае, если мероприятие является платным);

отсутствие свободных мест (в случае, если посещение мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия).

#### 2.1.7. Особенности предоставления услуги отдельным категориям потребителя

Право на бесплатное посещение имеют:

дети дошкольного возраста, учащиеся, инвалиды, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву. Перечень мероприятий для бесплатного посещения муниципальных учреждений культуры по представлению их руководителей ежегодно утверждается управлением по согласованию с управлением образования мэрии, управлением по работе с общественностью мэрии, командованием воинских частей Череповецкого гарнизона.

Платная услуга может оказываться на безвозмездной основе или с льготной скидкой на основании решения руководителя учреждения культуры и с учетом согласования с управлением.

#### 2.2. Требования к бюджетным учреждениям, предоставляющим услугу

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги

В состав документов входят:

устав учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

руководства, правила, инструкции, положения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;

приказы и распоряжения руководителя;

иные локальные акты.

#### 2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

- исполнитель услуги размещается в специально предназначенных для организации и проведения мероприятий исполнительского характера зданиях и помещениях, доступных для потребителя и оснащенных телефонной связью;

- здания и помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.);

- все помещения, предназначенные для использования потребителем услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке - указателями "Пожарный выход", "Туалет";

- в здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

зрительный зал;

фойе;

репетиционные помещения;

служебные помещения;

технические помещения;

гардероб;

билетные кассы;

туалетные комнаты, доступные для потребителя;

- исполнитель услуги оснащается необходимой мебелью, оргтехникoй, специальным оборудованием, аппаратурой, музыкальными инструментами, отвечающими установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги;

- оборудование, аппаратура, музыкальные инструменты используются по назначению в соответствии с технической документацией, содержатся в исправном состоянии, подлежат систематической проверке;

- световое и акустическое сопровождение мероприятий должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать предельно допустимый уровень воздействия на человека;

- предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья потребителя и исполнителя.

#### 2.2.3. Требования к работникам, оказывающим услугу:

специалисты, оказывающие услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации;

при предоставлении услуги персонал исполнителя должен проявлять к потребителю услуги максимальную вежливость, внимание и терпение.

#### 2.2.4. Наличие служб контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услугу

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль за учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет управление. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

#### 2.3. Требования к информации об исполнителе услуги:

исполнитель услуги обязан обеспечить потребителя услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании исполнителя услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, схеме расположения помещений учреждения, сведения о льготных категориях потребителя услуги, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные виды услуги;

информация об услуге должна предоставляться в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, афишах, в средствах массовой информации;

состояние информации об исполнителе услуги и оказываемых им видах услуги должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

исполнитель услуги должен иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию потребителя.

#### 2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

руководитель учреждения обязан:  
обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;  
организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;  
осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;  
обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

### 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественно предоставленная услуга должна обеспечивать:  
своевременный и необходимый объем с учетом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;  
обеспечивать эстетичность, комфортность, безопасность;  
обеспечивать удовлетворенность потребителя предоставлением услуги.  
Контроль за организацией и качеством предоставления услуги жителям города, иным лицам, находящимся на территории города, осуществляет в пределах своей компетенции управление.

Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

N п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Посещаемость мероприятий	Тысяч посещений	Не менее 190 в год
2	Доля удовлетворенных посетителей мероприятия	%	Не менее 70%
3	Организация и проведение мероприятий исполнительского характера	Единиц мероприятий	Количество мероприятий за год не менее 530

Оценка качества проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;  
в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;  
в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументированно отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

## **Приложение 6**

### **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ИНФОРМАЦИОННО- БИБЛИОТЕЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по информационно-библиотечному обслуживанию населения (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

предоставление пользователям информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

выдача во временное пользование документа библиотечного фонда;

предоставление пользователям доступа в библиотечные, корпоративные и глобальные информационные сети;

обеспечение библиотек профессиональными кадрами и прочим персоналом;

содержание пользователя библиотеки (совокупность существенных и отличительных признаков услуги и качества услуги, определяющих привлекательность услуги для потребителя):

обеспечение помещением, коммунальными услугами;

материально-техническое оснащение процесса оказания библиотечных услуг;

доставка библиотечных документов на дом или к месту работы гражданам с ограниченными возможностями;

компьютеризация и информатизация библиотечных процессов;

комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности;

осуществление научно-методической работы.



1.3. Единица измерения услуги - 1 посещение.

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 22.08.1996 N 125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

решение Череповецкой городской Думы от 23.05.2006 N 92 "Об утверждении положения о библиотечном деле в г. Череповце";

постановление мэрии города от 26.03.2010 N 1007 "О согласовании правил пользования библиотеками, входящими в состав муниципального учреждения культуры "Объединение библиотек".

1.5. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом.

1.6. Категории потребителей услуги - жители города, иные лица, находящиеся на территории города.

## 2. Требования к предоставлению услуги

Услугу предоставляет муниципальное учреждение культуры "Объединение библиотек".

В состав исполнителя услуги входят следующие библиотеки:

Центральная городская библиотека им. В.В. Верещагина

Библиотека N 1

Библиотека N 2

Библиотека N 3

Библиотека N 4

Библиотека N 5

Библиотека N 6

Центральная детско-юношеская библиотека

Библиотека N 9

Библиотека N 10

Центральная нотно-музыкальная библиотека

Библиотека N 12

Библиотека N 13

Библиотека N 14

Библиотека N 15.

2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ потребителя к услуге.

2.1.2. Режим работы, порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услугу, продолжительность и условия предоставления услуги:

режим работы исполнителя услуги определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), допускается работа в праздничные и выходные дни;

услуга предоставляется потребителю согласно плану работы исполнителя услуги, утвержденному руководителем;

время работы исполнителя услуги составляет 8 часов в рабочие дни, 7 часов в общий выходной день и может быть увеличено руководителем исполнителя по согласованию с учредителем;

предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 30 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня;

услуга оказывается всем жителям города, иным лицам, находящимся на территории города;

для получения доступа к услуге необходимо зарегистрироваться в учреждении или его структурном подразделении по месту получения услуги. Для прохождения регистрации необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. При регистрации потребителя его данные вносятся в базу пользователей.

2.1.3. Услуга оказывается потребителю бесплатно - за счет бюджетного финансирования.

Объемы услуги (информационно-библиотечное обслуживание), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и оказываются в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением по делам культуры мэрии (далее - управление).

Услуга предоставляется по читательскому билету в любой муниципальной библиотеке по выбору потребителя, а также по разовому разрешению на обслуживание на основании предъявленного паспорта и при наличии регистрационной карточки читателя.

2.1.4. Условия выбора потребителем услуги:

исполнитель оказывает выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные настоящим Стандартом;

оказываемая услуга соответствует требованиям эстетичности, оформление учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров обеспечивает удобство и комфортность использования;

исполнитель обеспечивает доступность потребителя к услуге, соответствующей ожиданиям различных групп потребителя;

исполнитель обеспечивает безопасные условия труда персонала и пребывания потребителя в местах оказания услуги.

2.1.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

наличие у потребителя услуги оружия, огнеопасных, взрывчатых веществ, режущих и колющих предметов.

2.1.6. Особенности предоставления услуги отдельным категориям потребителя:

доставка читателям - гражданам с ограниченными возможностями библиотечных документов на дом или к месту работы оказывается бесплатно.

2.2. Требования к бюджетному учреждению, предоставляющему услугу.

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги

В состав документов входят:

устав учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

руководства, правила, инструкции, положения, планы организационно-творческой работы;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;

приказы и распоряжения руководителя;

иные локальные акты.

2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

исполнитель услуги размещается в специально предназначенных для информационно-библиотечного обслуживания зданиях и помещениях, доступных для потребителя и оснащенных телефонной связью;

здания и помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.);

помещения исполнителя услуги разделяются на две функциональные зоны: читательскую (зона обслуживания) и служебно-производственную;

помещения и оборудование для детских библиотек должны учитывать особенности детского и юношеского возраста;

в здании учреждения, оказывающего услугу, должны быть предусмотрены туалетные комнаты, доступные для потребителя;

исполнитель услуги оснащается необходимой мебелью, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой, отвечающими установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги;

предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, охраны здоровья потребителя услуги.

2.2.3. Требования к работникам, оказывающим услугу:

учреждение, предоставляющее услугу, должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ;

каждый работник должен иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей;

квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации;

для каждой категории работников должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права;

наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом привлекаемые к оказанию услуги сотрудники должны обладать моральными и этическими качествами, чувством ответственности;

при оказании услуги все сотрудники должны проявлять вежливость, внимание, выдержку.

2.2.4. Наличие служб контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услугу

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль за учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет управление. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

#### 2.3. Требования к информации об исполнителе услуги:

исполнитель услуги обязан обеспечить потребителя услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании исполнителя услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, схеме расположения помещений учреждения, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

информация об услуге должна предоставляться в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, афишах, в средствах массовой информации;

состояние информации об исполнителе услуги и оказываемых им видах услуги должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

исполнитель услуги должен иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию потребителя.

#### 2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

### 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественно предоставленная услуга должна обеспечивать:

своевременный и необходимый объем с учетом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;

эстетичность, комфортность, безопасность;

удовлетворенность потребителя предоставлением услуги.

Контроль за организацией и качеством предоставления услуги жителям города, иным лицам, находящимся на территории города, осуществляет в пределах своей компетенции управление.

Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

№ п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Объем библиотечного фонда	Тысяч единиц	Не менее 700
2	Количество посещений библиотек в год	Тысяч человек	Не менее 420
3	Обновляемость фонда в год (доля новых поступлений в общем объеме хранения на конец года)	%	Не менее 3
4	Книгообеспеченность	Штук книг на 1 жителя	2.3
5	Процент отказов в оказании услуги	%	Не более 10%
6	Количество письменных жалоб на некачественное выполнение услуги работниками учреждений	Количество жалоб на 1000 жителей	Не более 2
7	Уровень профессиональной квалификации кадров со специальной подготовкой, оказывающих услугу (доля профессионально подготовленных кадров от общей численности работников учреждения)	%	Не менее 40%

Оценка качества проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

#### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;

в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;  
в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументированно отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

## **Приложение 7**

### **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К МУЗЕЙНЫМ КОЛЛЕКЦИЯМ (ФОНДАМ) (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по предоставлению доступа к музейным коллекциям (фондам) жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

1) показ музейных экспозиций:

создание экспозиций, выставок;

реставрация музейных предметов и коллекций;

обеспечение сохранности музейных предметов и коллекций;

экскурсионное обслуживание посетителей;

2) содержание посетителей (совокупность существенных и отличительных признаков услуги и качества услуги, определяющих привлекательность услуги для потребителя) во время просмотра экспозиций:

обеспечение квалифицированным и прочим персоналом;

материально-техническое оснащение процесса оказания музейных услуг;

обеспечение помещением, коммунальными услугами;

3) обеспечение условий оказания услуги:

сохранение, изучение и комплектование фондов музеев;

содержание территории, зданий, помещений;

обеспечение безопасности посетителей музеев во время оказания услуги;

4) подготовка и издание научных работ, каталогов, проспектов, монографий;

5) предоставление доступа к изучению объектов историко-культурного наследия, представленных в фондах музеев:

лекционное сопровождение;

предоставление информационно-справочной информации и консультаций;

6) сохранение и популяризация объектов культурного наследия:

учет памятников истории и культуры, находящихся в собственности городского округа;

текущее содержание и ремонт.

1.3. Единица измерения услуги - 1 посещение (экскурсии, тематические культурно-просветительские мероприятия, лекции, занятия и др.).

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы";

Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

Федеральный закон от 22.08.1996 N 125-ФЗ "О высшем и послевузовском профессиональном образовании";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет";

приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

закон Вологодской области от 29.12.2003 N 982-ОЗ "Об охране семьи, материнства, отцовства и детства";

решение Череповецкой городской Думы от 27.06.2006 N 110 "Об утверждении Положения об организации деятельности музеев в г. Череповце";

постановление Череповецкой городской Думы от 29.03.2005 N 32 "О льготах для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при посещении ими муниципальных учреждений культуры".

1.5. Категории потребителей услуги - жители города, иные лица, находящиеся на территории города.

## 2. Требования к предоставлению услуги

2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги - муниципального учреждения культуры "Череповецкое музейное объединение":

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ потребителя к услуге.

2.1.2. Режим работы, порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услугу, продолжительность и условия предоставления услуги:

режим работы исполнителя услуги определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), допускается работа в праздничные и выходные дни;

услуга предоставляется шесть дней в неделю в течение восьми часов в день без технических перерывов и перерывов на обед;

продолжительность проведения входящих в услугу составных частей (экскурсия, тематическое культурно-просветительское мероприятие, лекция, занятие и др.) составляет не менее 60 минут для взрослых и не менее 30 минут для детей;

услуга оказывается всем жителям города, иным лицам, находящимся на территории города.

2.1.3. Услуга оказывается потребителю бесплатно - за счет бюджетного финансирования и за определенную плату - за счет средств потребителя в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с управлением по делам культуры мэрии (далее - управление).

Объемы услуги (посещение экскурсии, тематического культурно-просветительского мероприятия, лекции, занятия и др.), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и предоставляются потребителю в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением. Услуга предоставляется на основании пригласительных билетов, бесплатных билетов или свободного посещения.

Платная услуга - это услуга, оказываемая исполнителем за соответствующую плату сверх объемов социальной услуги, гарантированной потребителю. Платная услуга не может быть оказана взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета города Череповца.

Платная услуга предоставляется потребителю с целью:

реализации его прав на удовлетворение дополнительных потребностей в сфере культуры;

усиления экономической заинтересованности сотрудников;

возможности проведения мероприятий для всех категорий потребителя;

заключения договоров с внештатными работниками;

укрепления материально-технической базы учреждения;

решения хозяйственных вопросов;

материального поощрения работников.

Платная услуга составляется с учетом бесплатности основной финансируемой из бюджета деятельности, потребительского спроса и возможностей учреждения, систематически корректируется в контексте текущей рыночной конъюнктуры.

Цены и тарифы на предоставляемую платную услугу разрабатываются учреждением культуры самостоятельно, согласовываются управлением и утверждаются руководителем учреждения.

Цены варьируют в зависимости от:

себестоимости работы;

планируемой рентабельности;

ценности используемых объектов;

уникальности услуги;

места предоставления услуги;

выполнения особых условий (в частности, срочности, приоритетности, сложности, сервисности и т.п.).

Прейскурант цен ежегодно пересматривается.

Оплата за предоставленные виды платной услуги осуществляется потребителем:

наличными денежными средствами (выдается входной билет, квитанция установленного образца). Полученные денежные средства приносятся в кассу учреждения с последующей сдачей на расчетный счет учреждения;

безналичным путем.

Учет денежных средств, полученных от предоставления платной услуги, ведется отдельно.

Денежные средства от предпринимательской и иной приносящей доходы деятельности расходуются согласно утвержденной смете доходов и расходов и направляются на обеспечение деятельности учреждения культуры.

Ответственность за организацию, осуществление и качество платной услуги несет руководитель учреждения, функциональный исполнитель.



#### 2.1.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);
- наличие у потребителя услуги оружия, огнеопасных, взрывчатых веществ, режущих и колющих предметов;
- отсутствие билета, дающего право на посещение в день и время обращения (в случае, если посещение является платным).

#### 2.1.5. Особенности предоставления услуги отдельным категориям потребителя

Право на бесплатное посещение имеют:

- лица, не достигшие 18 лет, - один раз в месяц;
- многодетные семьи - один раз в месяц по предъявлению удостоверений единой формы;
- студенты высших учебных заведений;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

дети дошкольного возраста, учащиеся, инвалиды, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву. Перечень мероприятий для бесплатного посещения муниципальных учреждений культуры по представлению их руководителей ежегодно утверждается управлением по согласованию с управлением образования мэрии, управлением по работе с общественностью мэрии, командованием воинских частей Череповецкого гарнизона.

Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем учреждения по согласованию с управлением.

Платная услуга может оказываться на безвозмездной основе или с льготной скидкой на основании решения руководителя учреждения культуры и с учетом согласования с управлением.

#### 2.2. Требования к бюджетным учреждениям, предоставляющим услугу

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги

В состав документов входят:

- устав учреждения;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- руководства, правила, инструкции, положения, планы организационно-творческой работы;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;
- приказы и распоряжения руководителя;
- иные локальные акты.

#### 2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

здания и помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.); должны быть обеспечены услугами вневедомственной охраны или иных охранных предприятий; должны быть оснащены специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой потребителям услуги;

все помещения, предназначенные для использования потребителем услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке - указателями "Пожарный выход", "Туалет";

должны быть приняты меры по обеспечению безопасности потребителя услуги и персонала, защиты материальных ресурсов, охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации;

обязательным условием является наличие оборудования для хранения музейных предметов. Специальное оборудование, аппаратуру, приборы следует использовать только по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

2.2.3. Требования к укомплектованности исполнителя услуги специалистами и их квалификации:

учреждения должны располагать необходимым и достаточным числом специалистов для выполнения своих основных функций. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Руководители и специалисты музея могут пройти аттестацию на присвоение квалификационной категории. Все руководители и специалисты музея не реже 1 раза в пять лет должны пройти повышение квалификации по любой из установленных форм (стажировка, мастер-класс, курсы повышения квалификации и т.д.);

при предоставлении услуги персонал исполнителя должен проявлять к потребителю услуги максимальную вежливость, внимание и терпение.

2.2.4. Наличие служб контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услугу

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль за учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет управление. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

2.3. Требования к информации об исполнителе услуги

Информация о предоставлении услуги должна находиться непосредственно в учреждении в удобном для обозрения месте и содержать сведения:

о наименовании учреждения, о его месте нахождения, месте государственной регистрации;

об учредителе (наименование, адрес, телефон);

о лицензиях, номерах и датах их выдачи, сроке действия, органе, их выдавшем;

о режиме работы учреждения, его подразделений, специалистов по оказанию (выполнению) услуги;

об утвержденных видах оказываемой (выполняемой) услуги на бесплатной и платной основе с указанием стоимости, условий предоставления и получения, о льготах для отдельных категорий потребителя;

о правах, обязанностях, ответственности потребителя и учреждения.

2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

### 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественное предоставление услуги характеризуют:

своевременный и необходимый объем с учетом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;

эстетичность, комфортность, безопасность;

удовлетворенность потребителя предоставлением услуги.

Контроль за организацией и качеством предоставления услуги жителям города, иным лицам, находящимся на территории города, осуществляет в пределах своей компетенции управление.

Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

N п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Число музейных выставок в год	Единица	Не менее 90
2	Количество посещений музея в год	Тысяч посещений	Не менее 190
3	Обновление стационарных экспозиций музея с использованием ранее не выставлявшихся или вновь поступивших музейных предметов	Единица	Не реже чем 1 раз в 10 лет
4	Количество опубликованных научно-исследовательских работ	Единица	Не менее 2 в год
5	Количество экспонируемых предметов основного фонда	%	Не менее 5%
6	Соотношение научных сотрудников, повысивших квалификацию, к общему количеству работающих	%	Не менее 1%

Оценка качества проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;

в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;  
в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументированно отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

## **Приложение 8**

### **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОБУСТРОЙСТВУ МЕСТ ДЛЯ МАССОВОГО ОТДЫХА НАСЕЛЕНИЯ НА БАЗЕ ПАРКОВ КУЛЬТУРЫ И ОТДЫХА (ДАЛЕЕ - СТАНДАРТ)**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по обустройству мест для массового отдыха населения на базе парков культуры и отдыха (далее - услуга).

1.2. Содержание услуги:

1) содержание зеленой парковой зоны;

2) предоставление посетителям услуг аттракционов:

содержание и ремонт аттракционов;

обеспечение квалифицированным и прочим персоналом;

3) обеспечение безопасности лиц, посещающих места массового отдыха.

1.3. Единица измерения услуги - 1 посещение.

1.4. Правовые основы предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 N 229 "Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества";

закон Вологодской области от 29.12.2003 N 982-ОЗ "Об охране семьи, материнства, отцовства и детства";

постановление Череповецкой городской Думы от 29.03.2005 N 32 "О льготах для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при посещении ими муниципальных учреждений культуры".

1.5. Категории потребителей услуги - жители города, иные лица, находящиеся на территории города.

## 2. Требования к предоставлению услуги

Услугу предоставляет муниципальное учреждение культуры "Городское объединение парков культуры и отдыха". В состав исполнителя услуги входят следующие парки:

парк культуры и отдыха;

парк имени 200-летия Череповца.

### 2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги

#### 2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение на эксплуатацию территории парковой зоны;

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ потребителя к услуге;

территория исполнителя услуги должна быть разделена на следующие функциональные зоны для использования потребителем услуги:

зона парка аттракционов;

парковая зона.

#### 2.1.2. Режим работы, порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услуги, продолжительность и условия предоставления услуги:

режим работы исполнителя услуги определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка);

услуга предоставляется потребителю согласно плану работы исполнителя услуги, утвержденному руководителем и согласованному с управлением по делам культуры мэрии (далее - управление);

услуга оказывается всем жителям города, иным лицам, находящимся на территории города;

досуговые мероприятия в условиях природной среды предоставляются бесплатно;

предоставление потребителю услуг аттракционов осуществляется бесплатно - за счет бюджетного финансирования и за определенную плату - за счет средств потребителя в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения, по согласованию с управлением.

2.1.3. Объемы услуги (количество посещений потребителем аттракционов и содержание зеленой парковой зоны), выполняемые бесплатно, формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в городе Череповце, и предоставляются потребителю в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя главным распорядителем бюджетных средств - управлением.

Услуга предоставляется на основании пригласительных билетов, бесплатных билетов (посещение аттракционов) или свободного входа (досуговые мероприятия в условиях природной среды).

2.1.4. Платная услуга - это услуга, оказываемая исполнителем за соответствующую плату сверх объемов социальной услуги, гарантированной потребителю. Платная услуга не может быть оказана взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой из средств бюджета города Череповца. Услуга предоставляется на основании билетов.

Платная услуга предоставляется потребителю с целью: реализации его прав на удовлетворение дополнительных потребностей в сфере культуры;

оплаты труда сезонным работникам, принятым на работу на период функционирования аттракционов;

усиления экономической заинтересованности сотрудников;

укрепления материально-технической базы учреждения и содержания аттракционов.

Платная услуга составляется с учетом бесплатности основной финансируемой из бюджета деятельности, потребительского спроса и возможностей учреждения, систематически корректируется в контексте текущей рыночной конъюнктуры.

Цены и тарифы на предоставляемую платную услугу разрабатываются учреждением культуры самостоятельно, согласовываются управлением и утверждаются руководителем учреждения.

Цены варьируют в зависимости от:

себестоимости услуги;

планируемой рентабельности.

Прейскурант цен ежегодно пересматривается.

Оплата за предоставленные виды платной услуги осуществляется потребителем:

наличными денежными средствами (выдается билет). Полученные денежные средства приносятся в кассу учреждения с последующей сдачей на расчетный счет учреждения;

безналичным путем.

Учет денежных средств, полученных от предоставления платной услуги, ведется отдельно.

Денежные средства от предпринимательской и иной приносящей доходы деятельности расходуются согласно утвержденной смете доходов и расходов и направляются на обеспечение деятельности учреждения культуры.

Ответственность за организацию, осуществление и качество платной услуги несет руководитель учреждения, функциональный исполнитель.

2.1.5. Условия выбора потребителем услуги:

исполнитель оказывает выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные настоящим Стандартом или договором об оказании услуги;

оказываемая услуга соответствует требованиям эстетичности, оформление учреждений, мест оказания услуги и их интерьеров обеспечивает удобство и комфортность использования;

исполнитель обеспечивает доступность потребителя к услуге, соответствующей ожиданиям различных групп потребителя;

исполнитель обеспечивает безопасные условия труда персонала и пребывания потребителя в местах оказания услуги.

2.1.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

нахождение потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

отсутствие билета, дающего право на посещение аттракционов в день и время обращения (в случае, если посещение аттракционов потребителем является платным).

2.1.7. Особенности предоставления услуги отдельным категориям потребителя

Право на бесплатное посещение имеют:

дети дошкольного возраста, учащиеся, инвалиды, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву. Перечень мероприятий для бесплатного посещения муниципальных учреждений культуры по представлению их руководителей ежегодно утверждается управлением по согласованию с управлением образования мэрии, управлением по работе с общественностью мэрии, командованием воинских частей Череповецкого гарнизона;

многодетные семьи - бесплатное посещение парков культуры и отдыха один раз в месяц по предъявлении удостоверений единой формы.

Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем учреждения по согласованию с управлением.

Платная услуга может оказываться на безвозмездной основе или с льготной скидкой на основании решения руководителя учреждения культуры и с учетом согласования с управлением.

## 2.2. Требования к бюджетным учреждениям, предоставляющим услугу

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги

В состав документов входят:

устав учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

руководства, правила, инструкции, положения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;

приказы и распоряжения руководителя;

иные локальные акты.

### 2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

здания и помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда;

аллеи парковой зоны и территории аттракционов в темное время суток должны быть освещены;

территория парковой зоны должна быть оборудована туалетами, доступными для посетителей. Места нахождения туалетов должны быть обозначены четкими указателями;

исполнитель услуги должен обеспечить свободные пути эвакуации посетителей в случае пожара или чрезвычайного происшествия. На территории аттракционов и парковой зоны запрещается устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

территория исполнителя услуги должна быть обеспечена урнами и сидячими местами;

предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья потребителя и исполнителя услуги;

исполнитель услуги оснащается необходимой мебелью, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой, отвечающими установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги;

оборудование, аппаратура, используются по назначению в соответствии с технической документацией, содержатся в исправном состоянии, подлежат систематической проверке;

кассы по продаже билетов на пользование услугами аттракционов должны работать в течение всего времени работы аттракционов. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более одного часа в день;

в зимнее время дорожки парковой зоны должны быть очищены от снега.

### 2.2.3. Требования к работникам, оказывающим услугу:

специалисты, оказывающие услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации;

при предоставлении услуги персонал исполнителя должен проявлять к потребителю услуги максимальную вежливость, внимание и терпение.

#### 2.2.4. Наличие служб контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услугу

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль за учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет управление. Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется специалистами управления без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

#### 2.3. Требования к информации об исполнителе услуги:

исполнитель услуги обязан обеспечить потребителя услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании исполнителя услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, сведения о льготных категориях потребителя услуги, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант на платные виды услуги;

информация об услуге должна предоставляться в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, афишах, в средствах массовой информации;

состояние информации об исполнителе услуги и оказываемых им видах услуги должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

исполнитель услуги должен иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию потребителя.

#### 2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

### 3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественно предоставленная услуга должна обеспечивать:

своевременный и необходимый объем с учетом потребности жителей города, иных лиц, находящихся на территории города, в услуге;

эстетичность, комфортность, безопасность;

удовлетворенность потребителя предоставлением услуги.

Контроль за организацией и качеством предоставления услуги потребителю осуществляет в пределах своей компетенции управление.



Для оценки качества услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице.

N п/п	Наименование индикатора качества услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Посещаемость аттракционов	1 посещение	Не менее 15000 в год
2	Доля удовлетворенных посетителей аттракционов	%	Не менее 90%
3	Посещаемость парков	Тысяч посещений	Не менее 250 в год
4	Доля удовлетворенных посетителей парков	%	Не менее 90%

Оценка качества проводится управлением ежеквартально и ежегодно с учетом сроков представления отчетов о выполнении муниципального задания, утвержденных постановлением мэрии города от 29.12.2009 N 4804.

#### 4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;

в управление. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением услуги, устанавливается приказом начальника управления;

в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в управление на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта;

аргументированно отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление.

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**

**от 6 декабря 2010 г. N 4697**

## **О ПОРЯДКЕ ФОРМИРОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ В ОТНОШЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА И ФИНАНСОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ**

В соответствии с пунктами 3 и 4 статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, подпунктом 3 пункта 7 статьи 9.2 Федерального закона от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", подпунктом 3 пункта 5 статьи 4 Федерального закона от 03.11.2006 N 174-ФЗ "Об автономных учреждениях" постановляю:

1. Утвердить Положение о формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания (прилагается).

2. Органам мэрии, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных или муниципальных автономных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в муниципальной собственности города Череповца (далее - орган мэрии, осуществляющий функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных или автономных учреждений), а также главным распорядителям средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, в месячный срок со дня официального опубликования настоящего постановления утвердить (внести изменения в ранее утвержденные) перечни муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в их ведении муниципальными учреждениями в соответствии с Положением о муниципальных услугах (работах) и Порядком ведения реестра муниципальных услуг (работ), утвержденными муниципальными правовыми актами.

3. Главным распорядителям средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, органам мэрии, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных или автономных учреждений, до 1 января 2011 года утвердить порядок определения нормативных затрат на оказание муниципальных услуг и нормативных затрат на содержание имущества муниципальных учреждений города Череповца.

4. Установить, что муниципальному автономному учреждению, созданному путем изменения типа муниципального бюджетного учреждения, финансовое обеспечение деятельности которого осуществлялось на основании бюджетной сметы, в течение трех лет с даты его создания из городского бюджета предоставляется субсидия с целью выравнивания финансового обеспечения выполнения муниципального задания, сформированного органом мэрии, осуществляющим функции и полномочия учредителя этого муниципального автономного учреждения.

Размер субсидии определяется как разность между объемами финансового обеспечения деятельности муниципального бюджетного учреждения на основании бюджетной сметы и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальным автономным учреждением.

5. Внести в постановление мэра города от 01.09.2008 N 2916 "О Порядке формирования докладов о результатах и основных направлениях деятельности и формирования, финансового обеспечения муниципального задания на предоставление муниципальных услуг" (в редакции постановления мэрии города от 29.12.2009 N 4804) следующие изменения:

5.1. Наименование постановления изложить в новой редакции: "О Порядке формирования докладов о результатах и основных направлениях деятельности".

5.2. В Порядке формирования докладов о результатах и основных направлениях деятельности и формирования, финансового обеспечения муниципального задания на предоставление муниципальных услуг:

в наименовании и пункте 1.1 слова "и формирования, финансового обеспечения муниципальных заданий на предоставление муниципальных услуг (работ)" исключить;

пункт 1.2 изложить в новой редакции:

"1.2. Порядок регламентирует структуру и основные принципы формирования докладов о результатах и основных направлениях деятельности";

пункт 1.3 исключить;

пункт 1.4 считать соответственно пунктом 1.3;

в пункте 1.3 слова "и муниципальных заданий" исключить;

абзац 3 раздела 2 "Понятия и термины" исключить;

разделы 4, 5 исключить;

приложение 2 к Порядку исключить.

6. Внести в постановление мэрии города от 29.12.2009 N 4804 "О внесении изменений в постановление мэра города от 01.09.2008 N 2916" следующее изменение:

в пункте 2 абзац 3 исключить.

7. Внести в постановление мэрии города от 29.10.2009 N 3853 "Об утверждении положений и порядков, регламентирующих вопросы создания и деятельности муниципальных автономных учреждений" следующее изменение:

пункт 2 признать утратившим силу;

пункты 3 - 6 считать соответственно пунктами 2 - 5.

8. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2011 года, за исключением положений, для которых настоящим пунктом установлены иные сроки вступления в силу.

Пункты 2, 3 настоящего постановления вступают в силу с момента его опубликования.

В период с 1 января 2011 года и до 1 июля 2012 года настоящее постановление применяется к муниципальным бюджетным учреждениям, в отношении которых принято решение на основании части 16 статьи 33 Федерального закона от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений" о предоставлении им субсидий из городского бюджета.

В случае если в отношении муниципального бюджетного учреждения такое решение не принято, к нему применяются нормы, установленные настоящим постановлением для муниципальных казенных учреждений.

9. Постановление подлежит опубликованию и размещению на официальном интернет-сайте мэрии города Череповца.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о формировании муниципального задания**  
**в отношении муниципальных учреждений**  
**и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания**  
**(далее – Положение)**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) (далее – муниципальное задание) муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями, а также муниципальными казенными учреждениями, определенными правовыми актами главных распорядителей средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения.

Муниципальное задание формируется в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными учредительными документами муниципального учреждения города.

2. Муниципальное задание устанавливает показатели, характеризующие качество и (или) объем (содержание) муниципальной услуги (работы), а также порядок ее оказания (выполнения).

Муниципальное задание формируется по форме согласно приложению к настоящему Положению.

При установлении муниципальному учреждению муниципального задания на оказание нескольких муниципальных услуг (выполнение нескольких работ) муниципальное задание формируется из нескольких разделов, каждый из которых должен содержать требования к оказанию одной муниципальной услуги (выполнению одной работы).

При установлении муниципальному учреждению муниципального задания одновременно на оказание муниципальной (ых) услуги (услуг) и выполнение работы (работ) муниципальное задание формируется из двух частей, каждая из которых должна содержать отдельно требования к оказанию муниципальной услуги (услуг) и выполнению работы (работ).

3. Муниципальное задание формируется при формировании городского бюджета на очередной финансовый год и на плановый период и утверждается в срок не позднее одного месяца со дня официального опубликования решения Череповецкой городской Думы о городском бюджете на очередной финансовый год и на плановый период в отношении:

а) муниципальных казенных учреждений – главными распорядителями средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения;

б) муниципальных бюджетных и муниципальных автономных учреждений – органами мэрии, осуществляющими функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или муниципальных автономных учреждений (далее – орган мэрии, осуществляющий функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных или автономных учреждений).

4. Муниципальное задание формируется на основе утвержденного муниципальным правовым актом перечня (реестра) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности, и показателей качества муниципальных услуг.

5. В случае внесения изменений в нормативные правовые акты, на основании которых было сформировано муниципальное задание, а также изменения размера бюджетных ассигнований, предусмотренных в городском бюджете для финансового обеспечения выполнения муниципального задания, в муниципальное задание могут быть внесены изменения, которые утверждаются главными распорядителями средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, либо органами мэрии, осуществляющими функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных или автономных учреждений.

Изменение объема субсидии, предоставляемой из городского бюджета муниципальному бюджетному или муниципальному автономному учреждению на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания (далее – субсидия), в течение срока его выполнения, осуществляется только при соответствующем изменении муниципального задания.

6. Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в городском бюджете на соответствующие цели.

7. Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания муниципальным казенным учреждением осуществляется в соответствии с показателями бюджетной сметы этого учреждения.

8. Главные распорядители средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, при определении показателей бюджетной сметы вправе использовать нормативные затраты на оказание соответствующих муниципальных услуг и нормативные затраты на содержание имущества, переданного на праве оперативного управления муниципальному казенному учреждению.

Порядок определения указанных затрат и их размеры на очередной финансовый год и плановый период устанавливается главными распорядителями средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения.

9. Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания муниципальным бюджетным или муниципальным автономным учреждением осуществляется в виде субсидии из городского бюджета.

10. Размер субсидии рассчитывается на основании нормативных затрат на оказание муниципальных услуг в рамках муниципального задания и нормативных затрат на содержание недвижимого имущества и особо ценного движимого имущества, закрепленного за муниципальным бюджетным учреждением или муниципальным автономным учреждением или приобретенного муниципальным бюджетным учреждением или муниципальным автономным учреждением за счет средств, выделенных ему органом мэрии, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных или автономных учреждений, на приобретение такого имущества (за исключением имущества, сданного в аренду), а также на уплату налогов, в качестве объекта налогообложения по которым признается указанное имущество, в том числе земельные участки.

Порядок определения указанных затрат и распределения их по отдельным муниципальным услугам и их размеры на очередной финансовый год и плановый период устанавливается органами мэрии, осуществляющими функции и полномочия учредителя муниципального бюджетного или автономного учреждения, в соответствии с Порядком определения объема и условий предоставления субсидий из городского бюджета муниципальному бюджетному или муниципальному автономному учреждению на возмещение нормативных затрат, связанных с оказанием ими в соответствии с муниципальным заданием муниципальных услуг (выполнением работ) и субсидий на иные цели, включая расчет нормативных затрат, утвержденным муниципальным правовым актом.

Затраты на бюджетные инвестиции в объекты капитального строительства, реконструкцию и модернизацию недвижимого имущества, а также приобретение другого имущества (оборудования), отнесенного в соответствии с муниципальным правовым актом к бюджетным инвестициям, учитываются в объеме целевых бюджетных инвестиций, выделяемых муниципальному бюджетному и муниципальному автономному учреждениям для развития этих учреждений.

11. При оказании в случаях, установленных федеральным законом, муниципальным правовым актом, муниципальными бюджетными или муниципальными автономными учреждениями муниципальных услуг (выполнение работ) гражданам и юридическим лицам за плату в пределах установленного муниципального задания, размер субсидии рассчитывается с учетом средств, планируемых к поступлению от потребителей указанных услуг (работ).

12. При определении нормативных затрат на оказание муниципальной услуги муниципальным бюджетным или муниципальным автономным учреждением учитываются:

а) нормативные затраты, непосредственно связанные с оказанием муниципальной услуги;

б) нормативные затраты на общехозяйственные нужды (за исключением затрат, которые учитываются в составе нормативных затрат на содержание имущества муниципального бюджетного или муниципального автономного учреждения в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения).

13. Нормативные затраты на содержание имущества муниципального бюджетного или муниципального автономного учреждения рассчитываются с учетом затрат:

а) на потребление электрической энергии в размере 10 процентов от общего объема затрат муниципального бюджетного или муниципального автономного учреждения на оплату указанного вида коммунальных платежей;

б) на потребление тепловой энергии в размере 50 процентов общего объема затрат муниципального бюджетного или муниципального автономного учреждения на оплату указанного вида коммунальных платежей;

в) на уплату налогов, в качестве объекта налогообложения по которым признается недвижимое и особо ценное движимое имущество, закрепленное за муниципальным бюджетным или муниципальным автономным учреждением или приобретенное им за счет средств, выделенных муниципальному бюджетному или муниципальному автономному учреждению учредителем на приобретение такого имущества, в том числе земельные участки.

14. Субсидия на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания муниципальным бюджетным учреждением перечисляется на лицевой счет учреждения, открытый в соответствии с порядком открытия и ведения лицевых счетов, установленного муниципальным правовым актом.

Субсидия на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания муниципальным автономным учреждением перечисляется в установленном порядке на счет, открытый в кредитной организации муниципальному автономному учреждению, или на лицевой счет муниципального автономного учреждения, открытый в соответствии с порядком открытия и ведения лицевых счетов, установленного муниципальным правовым актом.

15. Предоставление муниципальному бюджетному или муниципальному автономному учреждению субсидии в течение финансового года осуществляется на основании соглашения о порядке и условиях предоставления субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания, заключаемого муниципальным бюджетным или муниципальным автономным учреждением и органом мэрии, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципального бюджетного или автономного учреждения.

Указанное соглашение определяет права, обязанности и ответственность сторон, в том числе объем и периодичность перечисления субсидии.

16. Контроль за выполнением муниципальными казенными учреждениями муниципальных заданий осуществляют главные распорядители средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения.

17. Контроль за выполнением муниципальными бюджетными или муниципальными автономными учреждениями муниципальных заданий осуществляют органы мэрии, осуществляющие функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономных учреждений.

18. Муниципальные задания и отчеты об их исполнении, за исключением сведений, отнесенных к государственной тайне, размещаются на официальном интернет-сайте мэрии города Череповца главными распорядителями средств городского бюджета, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения, и органами мэрии, осуществляющими функции и полномочия учредителей муниципальных бюджетных или автономных учреждений.

Утверждаю

\_\_\_\_\_  
(подпись, Ф.И.О. руководителя главного распорядителя средств городского бюджета,  
в ведении которого находятся муниципальное казенное учреждение/органа мэрии,  
осуществляющего  
функции и полномочия учредителя муниципального бюджетного или автономного  
учреждения)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

## МУНИЦИПАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

\_\_\_\_\_  
(наименование муниципального учреждения города Череповца)

на \_\_\_\_ год и на плановый период \_\_\_\_ и \_\_\_\_ годов<sup>1</sup>

### ЧАСТЬ 1

(при установлении муниципального задания на выполнение муниципальной(ых) услуги  
(услуг) и работы (работ))

РАЗДЕЛ 1 \_\_\_\_\_  
(при наличии 2 и более разделов)

1. Наименование муниципальной услуги

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Потребители муниципальной услуги

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Показатели, характеризующие объем и (или) качество муниципальной услуги



### 3.1. Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги<sup>2</sup>

Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя качества муниципальной услуги					Источник информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
			отчетный финансовый год	текущий финансовый год	очередной финансовый год <sup>3</sup>	первый год планового периода	второй год планового периода	
1.								
2.								

### 3.2. Объем муниципальной услуги (в натуральных показателях)

Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя объема муниципальной услуги					Источник информации о значении показателя
		отчетный финансовый год	текущий финансовый год	очередной финансовый год <sup>3</sup>	первый год планового периода	второй год планового периода	
1.							
2.							

#### 4. Порядок оказания муниципальной услуги

##### 4.1. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания муниципальной услуги

---

---

---

##### 4.2. Порядок информирования потенциальных потребителей муниципальной услуги

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.		
2.		

#### 5. Основания для досрочного прекращения исполнения муниципального задания

---

---

---

---

6. Предельные цены (тарифы) на оплату муниципальной услуги в случаях, если федеральным законом предусмотрено их оказание на платной основе

6.1. Нормативный правовой акт, устанавливающий цены (тарифы) либо порядок их установления

6.2. Орган, устанавливающий цены (тарифы) \_\_\_\_\_

6.3. Значения предельных цен (тарифов)

Наименование муниципальной услуги	Цена (тариф), единица измерения
1.	
2.	

7. Порядок контроля за исполнением муниципального задания

Форма контроля	Периодичность	Орган местного самоуправления, осуществляющий контроль за оказанием муниципальной услуги
1.		
2.		

8. Требования к отчетности об исполнении муниципального задания

8.1. Форма отчета об исполнении муниципального задания

Наименование показателя	Единица измерения	Значение, утвержденное в муниципальном задании на отчетный финансовый год	Фактическое значение за отчетный финансовый год	Характеристика причин отклонения от запланированных значений	Источник(и) информации о фактическом значении показателя
1.					
2.					

8.2. Сроки представления отчетов об исполнении муниципального задания

8.3. Иные требования к отчетности об исполнении муниципального задания

9. Иная информация, необходимая для исполнения (контроля за исполнением) муниципального задания

## ЧАСТЬ 2

(формируется при установлении муниципального задания на выполнение муниципальной  
(ых) работы (работ)  
и содержит требования к выполнению работы (работ))

### РАЗДЕЛ 1 \_\_\_\_\_ (при наличии 2 и более разделов)

#### 1. Наименование муниципальной работы

---

---

---

#### 2. Характеристика работы

Наименование работы	Содержание работы	Планируемый результат выполнения работы				
		отчетный год	текущий финансовый год	очередной финансовый год	первый год планового периода	второй год планового периода
1.						
2.						

#### 3. Основания для досрочного прекращения муниципального задания

---

---

---

---

#### 4. Порядок контроля за исполнением муниципального задания

Форма контроля	Периодичность	Орган местного самоуправления, осуществляющий контроль за исполнением муниципального задания
1.		
2.		

#### 5. Требования к отчетности об исполнении муниципального задания

##### 5.1. Форма отчета об исполнении муниципального задания

Результат, запланированный в муниципальном задании на отчетный финансовый год	Фактический результат, достигнутый в отчетном финансовом году	Источник(и) информации о фактически достигнутом результате
1.		
2.		

## 5.2. Сроки представления отчетов об исполнении муниципального задания

---

## 5.3. Иные требования к отчетности об исполнении муниципального задания

---

## 6. Иная информация, необходимая для исполнения (контроля за исполнением) муниципального задания

---

<sup>1</sup> Для образовательных учреждений с учетом действия соответствующих образовательных программ.

<sup>2</sup> Заполняется по решению органа мэрии, осуществляющего функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных или автономных учреждений, созданных на базе имущества, находящегося в муниципальной собственности, либо главного распорядителя средств городского бюджета, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения (в случае указания в перечне (реестре) муниципальных услуг (работ) в обязательном порядке).

<sup>3</sup> Значения на отчетный финансовый год могут быть детализированы по временному интервалу (месяц, квартал).

## ПРОЕКТ

### **Административный регламент управления по делам культуры мэрии города Череповца по предоставлению муниципальной услуги «Консультации по вопросам организации работы учреждений культуры и дополнительного образования»**

#### **1. Общие положения.**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультации по вопросам организации работы учреждений культуры и дополнительного образования» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур по предоставлению муниципальной услуги по оказанию консультативной помощи по вопросам организации работы учреждений культуры и дополнительного образования», порядок взаимодействия управления по делам культуры мэрии города Череповца с физическими или юридическими лицами, обратившимися в УДК, иными органами мэрии города Череповца.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями на 23 июля 2008 года);
- Уставом муниципального образования «город Череповец»;
- Положением об управлении по делам культуры мэрии города Череповца, утвержденным решением Череповецкой городской Думы от 22.12.2009 № 196;
- Уставами муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей, муниципальных учреждений культуры;
- Иными нормативными правовыми актами.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления – мэрией города Череповца и осуществляется структурным подразделением - Управлением по делам культуры мэрии (далее – УДК).

1.4. При предоставлении муниципальной услуги Управление по делам культуры мэрии г. Череповца взаимодействует с государственными органами, органами местного самоуправления, общественными организациями и объединениями.

1.5. Заявителями, в отношении которых исполняется вышеназванная функция, являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранцы и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.6. Физические лица имеют право действовать от имени граждан при взаимодействии с УДК как представители в силу закона либо по доверенности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.7. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение заинтересованными лицами консультативной помощи по вопросам организации работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования.

1.8. Местонахождение управления по делам культуры: 162602, г. Череповец, Советский пр., 35-А;

номера телефонов: 51 80 20 (факс), 51 71 36, 51 73 24, 51 70 94, 51 84 49;

адрес электронной почты: [udk-cher@yandex.ru](mailto:udk-cher@yandex.ru).

1.9. График работы должностных лиц УДК:

Понедельник-четверг: 8.15 - 17.15, перерыв на обед: 12.00 - 12.45.

Пятница: 8.15 - 16.00, перерыв на обед: 12.00 - 12.45.

Суббота, воскресенье - выходные дни.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Порядок информирования заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

2.1.1. Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверность и полнота информирования о порядке предоставления муниципальной услуги;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

2.1.2. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане вправе обратиться по телефонам УДК, непосредственно на личном приеме, в письменном виде (почтой), в письменном виде (электронной почтой), в письменном виде (факсимильной связью).

2.1.3. Заявителям предоставляется следующая информация о порядке исполнения муниципальной функции:

- местонахождение УДК, адрес электронной почты;
- график работы УДК, график личного приема;
- контактные телефоны, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование заявителей;
- административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги;
- ход исполнения муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц управления, уполномоченных предоставлять муниципальную услугу, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.1.4. Информирование заявителей организуется индивидуально или публично. Форма информирования может быть устной или письменной в зависимости от формы обращения заинтересованных лиц.

2.1.5. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения функции осуществляется муниципальными служащими УДК лично, либо по телефону. Устное информирование об исполнении функции должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. В процессе информирования должностное лицо УДК, осуществляющий прием и консультирование, должен перечислить действия, которые

необходимо предпринять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более десяти минут.

Должностное лицо Управления не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

2.1.6. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения функции при обращении граждан в УДК осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений.

2.1.7. Публичное информирование граждан о порядке исполнения функции может, при необходимости, осуществляться посредством публикации в средствах массовой информации, а также путем размещения информации на официальном Интернет-сайте, в сети Интернет, на информационном стенде в УДК.

2.1.8. На официальном Интернет - сайте мэрии города размещаются сведения о местонахождении УДК, справочные телефоны, факс, адрес электронной почты, график личного приема граждан.

2.1.9. На информационном стенде УДК, расположенном по адресу: Советский пр., д. 35-А, размещается информация о режиме работы УДК, график личного приема граждан начальником УДК, номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан за консультациями и устное информирование граждан, адрес официального сайта мэрии города, адрес электронной почты УДК.

2.2. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Срок регистрации письменных обращений в УДК с момента поступления – один рабочий день. При подаче документов лично заявителем срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

Время ожидания личного приема не должно превышать 15 минут от назначенного времени приема.

2.2.2. Рассмотрение ответственным должностным лицом письменного обращения, принятие по нему решения и направление осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях (в случае направления запроса в другие органы местного самоуправления, к иным должностным лицам, с целью получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, проведения специальной проверки или расследования) срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан, направивший обращение, должен быть уведомлен.

2.2.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции УДК, в срок до семи дней (5 рабочих дней) со дня их регистрации в УДК подлежат направлению в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.4. Продолжительность приёма должностного лица должна быть достаточной для изложения заявителем сути обращения и принятия указанным лицом необходимых действий и решений для предоставления муниципальной услуги.

2.3. Требования к письменному и устному обращению граждан.

2.3.1. В письменном обращении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. В обращении указывается наименование управления и (или) фамилия, имя, отчество начальника управления.

Содержание письменного обращения излагается в произвольной форме.

В подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.



2.3.2. Личный прием граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1. Заявителю может быть дан отказ в предоставлении муниципальной услуги в случае, если:

а) начальником УДК принято решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;

б) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

г) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

д) текст письменного обращения не поддается прочтению;

е) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

ж) в обращении обжалуется судебное решение.

2.4.2. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

2.4.3. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину в письменном виде.

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Помещение, предназначенное для личного приема граждан, оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами с соблюдением необходимых мер безопасности.

2.5.2. В здании, где расположено УДК, устанавливается вывеска, содержащая информацию о графике приема граждан и режиме работы УДК.

2.5.3. Места проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.4. Места ожидания личного приема граждан оборудуются достаточным количеством стульев, столов, информационным стендом, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, что дает возможность посетителю оформить документы;

2.5.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.6. Информация о возмездной (безвозмездной) основе предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

а) личный прием граждан:

б) работа с письменными обращениями:

прием и регистрация письменных обращений;

направление обращений на рассмотрение;  
рассмотрение обращений;  
подготовка и направление ответов на обращения.

### 3.1. Личный прием граждан.

3.1.1. Начальник УДК (в случае его отсутствия – заместитель начальника УДК) проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в его компетенцию.

3.1.2. Организацию личного приема граждан осуществляет ведущий специалист УДК, ответственный за работу с обращениями граждан. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

3.1.3. Запись на повторный личный прием к должностным лицам, осуществляющим личный прием, производится не ранее получения заявителем ответа на предыдущее обращение.

3.1.4. График личного приема утверждается постановлением мэрии города Череповца. В случае отсутствия по уважительной причине на рабочем месте должностных лиц, проводящих личный прием в дни, установленные графиком личного приема граждан, дата личного приема переносится по согласованию с должностным лицом, заявленным в графике личного приема. Граждане, записанные на личный прием, оповещаются о переносе даты ведущим специалистом УДК, ответственным за работу с обращениями граждан.

За два рабочих дня до даты проведения личного приема ведущим специалистом УДК оформляется карточка личного приема.

3.1.5. Во время проведения личного приема должностным лицом, проводящим личный прием, в карточку личного приема заносится результат рассмотрения обращения или поручение о дальнейшем его рассмотрении. Карточка личного приема заполняется во время его проведения. После проведения личного приема она направляется ведущим специалистом УДК на рассмотрение в соответствии с поручением должностного лица, проводившего личный прием, муниципальному служащему, ответственному за исполнение документа.

3.1.6. По окончании личного приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в устном обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию УДК, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

3.1.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.8. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, устанавливаемой ведущим специалистом УДК, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.1.9. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. О принятии письменного обращения гражданина делается запись в карточке личного приема. Обращения, поступившие при подготовке и во время радио- и телепередач с участием начальника УДК, также подлежат регистрации не позднее 1 рабочего дня после выхода передачи в эфир для организации работы в соответствии с настоящим Административным регламентом и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.11. Результатом выполнения административных процедур по проведению личного приема граждан является консультирование по существу поставленных в обращении вопросов либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения о принятии мер по решению поставленных вопросов, либо направление обращения для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с компетенцией.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции является письменное обращение (далее в данном разделе – обращение) гражданина или поступление обращения из других государственных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения.

3.2.2. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступившие по почте, по электронной почте, по телеграфу, по факсимильной связи, сети Интернет, поступают в приемную УДК, регистрируются в день поступления и передаются начальнику УДК.

3.2.3. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются ведущим специалистом УДК. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для получения информации о порядке рассмотрения обращения или ставится отметка на копии или втором экземпляре принятого обращения.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие по информационным системам общего пользования на официальный Интернет-сайт мэрии города, принимаются и оформляются на бумажные носители в ИМА «Череповец» и передаются в течение 1 рабочего дня со дня поступления для регистрации в УДК. Обращения, поступившие на электронную почту УДК, регистрируются в день поступления и передаются на подпись начальнику УДК для определения исполнителя.

3.2.5. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению с заведением регистрационно-контрольной карточки. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в автоматизированную систему делопроизводства «Обращения граждан» (КИД).

3.2.6. Приложенные к письменному обращению подлинные документы возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению наличные денежные знаки возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В указанном случае муниципальный служащий информирует о данном факте руководителя, в соответствии с должностной инструкцией.

3.2.7. Результатом выполнения административных процедур по регистрации обращений является присвоение порядкового номера обращению в автоматизированной системе делопроизводства «Обращения граждан», составление регистрационно-контрольной карточки.

### 3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Специалист, ответственный за прием, первичную обработку и регистрацию обращения, передает зарегистрированные обращения начальнику УДК в день регистрации обращения.

#### 3.3.2. Начальник УДК:

- принимает решение об отказе в рассмотрении обращения в случаях, указанных в пункте 2.4.1 настоящего Административного регламента;
- назначает исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения.

3.3.3. Специалист, ответственный за прием, первичную обработку и регистрацию обращений:

- передает обращение исполнителю не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения;
- в соответствии с решением начальника УДК в течение семи дней со дня регистрации обращения:

- готовит и представляет на подпись начальнику УДК сопроводительное письмо к обращению в случае принятия решения о направлении обращения для рассмотрения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- направляет обращение с сопроводительным письмом в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- готовит и представляет на подпись начальнику УДК уведомления гражданину, направляет подписанные уведомления адресатам.

3.3.4. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений исполнителю, направление обращений для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

### 3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

3.4.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимает возможные меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в пределах полномочий, в соответствии с поручением дает письменный ответ (готовит проект ответа) по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.3. При выявлении оснований, при которых обращение не рассматривается по существу вопросов, должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, принимается решение:

а) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

В соответствии с принятым решением должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, готовится служебная записка, которая приобщается к материалам переписки с гражданином, гражданину сообщается о прекращении переписки;

б) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если гражданином, направившим обращение, не указана фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

д) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

е) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении обжалуется судебное решение.

Обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.4. Если в соответствии с поручением должностного лица должен быть подготовлен обобщенный ответ гражданину (направлена информация в государственные органы), координацию вопросов по рассмотрению обращения и подготовке ответа осуществляет должностное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4.5. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, направлено не по его компетенции, он в двухдневный срок возвращает это обращение начальнику УДК, обосновывая в письменном виде причину возвращения, предлагая порядок дальнейшего рассмотрения обращения.

3.4.6. Результатом выполнения административных процедур по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов.

3.5. Подготовка и направление ответов на обращения

3.5.1. Ответы на обращения подписывает начальник УДК (в его отсутствие – заместитель начальника УДК).

3.5.2. Ответы на письменные обращения граждан представляются начальнику УДК вместе с подлинником обращения и документами, на основании которых они готовились, после обязательного согласования с должностными лицами, которым в соответствии с резолюциями поручено рассмотрение обращения, не позднее чем за три рабочих дня до окончания контрольного срока.

После подписания ответы передаются ведущему специалисту УДК, ответственному за прием, первичную обработку и регистрацию обращения, для отправки заявителю.

Содержание ответа вносится в автоматизированную систему делопроизводства «Обращения граждан».

3.5.3. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения на поставленные в обращении вопросы, даваться ссылки на правовые акты, которыми регулируются вопросы, изложенные в обращении. В ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3.5.4. В ответе в государственные органы в связи с обращениями граждан указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

3.5.5. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.5.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, передается в ИМА «Череповец» для отправки по адресу, указанному в обращении.

3.5.7. Результатом выполнения административных процедур по оформлению ответа на обращение является подготовка и направление ответа заявителю.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением функций.**

4.1. Должностное лицо несет ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам, за правильность выполнения процедур по приему, контроль соблюдения требований к составу документов. Ответственность должностного лица закрепляется его должностной инструкцией.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременностью действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, за полнотой и качеством консультирования, принятием решений должностным лицом осуществляется начальником УДК.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.**

5.1. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, а также решений, принятых ими в ходе исполнения функции по предоставлению консультаций гражданам по вопросам организации работы учреждений культуры и дополнительного образования в порядке подчиненности, а также в судебном порядке.

5.2. Подача и рассмотрение обращения по обжалованию результатов рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

5.3. Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушения в ходе исполнения функции, повлекшие жалобы граждан, в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

5.4. Гражданину о принятом решении сообщается в письменном виде в сроки, установленные в соответствии с установленным законодательством.

5.5. Гражданин вправе в течение трех месяцев обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения функции, в суде в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации. Порядок передачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды общей юрисдикции, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

## ПРОЕКТ

### **Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в управлении по делам культуры мэрии города Череповца**

#### **1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан в Управление по делам культуры мэрии города Череповца (далее – УДК) определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан, порядок взаимодействия УДК с физическими или юридическими лицами, обратившимися в УДК, иными органами мэрии города Череповца.

1.2. Исполнение функции осуществляется управлением по делам культуры мэрии.

1.3. Заявителями, в отношении которых исполняется вышеназванная функция, являются:

граждане Российской Федерации;

иностранцы и лица без гражданства, за исключением случаев,

установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. Физические лица имеют право действовать от имени граждан при взаимодействии с УДК как представители в силу закона либо по доверенности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. В УДК рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции УДК.

1.6. Рассмотрение обращений включает:

- рассмотрение письменных обращений, поступивших с использованием почтовой связи, информационных систем общего пользования, в ходе личного приема;
- рассмотрение устных обращений, поступивших в ходе личного приема и с использованием телефонной связи.

1.7. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в целях рассмотрения обращений и в соответствии с полномочиями должностного лица. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в УДК или к должностному лицу УДК, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в УДК осуществляется в соответствии с :

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 1993, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст.152; № 7, ст.676; 2001, № 24, ст.2421; 2003, № 30, ст.3051; 2004, № 13, ст.1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1, ст.1);
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст.2060);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст.3451);
- Уставом города Череповца (с последующими изменениями);
- Регламентом мэрии города Череповца

- Инструкцией по делопроизводству в мэрии города Череповца;
- Положением об управлении по делам культуры мэрии города Череповца, утвержденным решением Череповецкой городской Думы от 22.12.2009 № 196;
- Инструкцией по делопроизводству в муниципальных учреждениях культуры города Череповца.

1.9. Результатом исполнения функции является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Информация о месте нахождения УДК: г.Череповец, Советский пр., 35а

2.2. Информирование о порядке исполнения функции осуществляется государственными гражданскими служащими отдела писем ведущим специалистом УДК, ответственным за организацию делопроизводства и документооборота в УДК. Для получения информации о порядке исполнения государственной граждане обращаются по телефонам УДК, непосредственно на личном приеме, в письменном виде (почтой), в письменном виде (электронной почтой), в письменном виде (факсимильной связью):

162602, г. Череповец, Советский пр., 35А

телефон: 51 80 20 (факс), 51 71 36, 51 73 24, 51 70 94, 51 84 49.

адрес электронной почты: [udk-cher@yandex.ru](mailto:udk-cher@yandex.ru)

Муниципальные служащие УДК при устном обращении гражданина обязаны представить информацию о справочных телефонах, указанных в настоящем пункте.

2.3. При обращении о порядке информирования представляются сведения о:

- требованиях к письменному обращению;
- порядке проведения личного приема;
- порядке приема обращения, его регистрации, направлении его на рассмотрение орган мэрии, должностному лицу либо в организацию или учреждение;
- продлении срока рассмотрения обращения;
- результатах рассмотрения обращения по завершении его рассмотрения, а также справочная информация.

2.4. В письменном обращении гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату. В обращении указывается наименование органа мэрии – управление по делам культуры мэрии - или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

2.5. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

2.6. Информирование граждан о порядке исполнения государственной функции осуществляется в виде индивидуального или публичного информирования. Информирование проводится в форме устного или письменного информирования.

2.7. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения функции осуществляется муниципальными служащими УДК, лично либо по телефону. При ответе по телефону ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности муниципального служащего, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. Устное информирование об исполнении функции должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи.



2.8. Должностные лица, осуществляющие устное информирование о порядке исполнения государственной функции, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий исполнения функции, предусмотренных пунктом 1.3 настоящего Административного регламента.

2.9. Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке исполнения государственной функции, ходе исполнения функции, должно принять все необходимые меры для ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время устного информирования о порядке исполнения функции.

2.10. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения функции при обращении граждан в УДК осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений.

2.11. Гражданину с момента регистрации обращения предоставляется информация о порядке рассмотрения обращения, право на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.12. Публичное информирование граждан о порядке исполнения функции может, при необходимости, осуществляться посредством публикации в средствах массовой информации, а также путем размещения информации на официальном Интернет-сайте, в сети Интернет, на информационном стенде в УДК.

2.13. График работы УДК:

Понедельник-четверг с 8.15 до 17.15, перерыв на обед с 12.00 до 12.45.

Пятница – с 8.15 до 16.00, перерыв на обед с 12.00 до 12.45.

Суббота, воскресенье - выходные дни

2.14. На официальном Интернет - сайте мэрии города размещаются сведения о местонахождении УДК, справочные телефоны, факс, адрес электронной почты, график личного приема граждан.

2.15. На информационном стенде УДК, расположенном по адресу: Советский пр., д. 35 А, размещается информация о режиме работы УДК, график личного приема граждан начальником УДК, номер кабинета, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан, адрес официального сайта мэрии города, адрес электронной почты УДК.

2.16. Срок регистрации письменных обращений в УДК с момента поступления – один рабочий день. При подаче документов лично заявителем срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

Время ожидания личного приема не должно превышать 15 минут от назначенного времени приема.

2.17. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции УДК, в срок до семи дней (5 рабочих дней) со дня их регистрации в УДК подлежат направлению в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.18. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то по поручению должностного лица, которому жалоба была доложена, она возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.19. К обращению, направляемому на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, должностным лицом УДК (ведущий специалист УДК, ответственный за работу с обращениями граждан) оформляется сопроводительное письмо. Одновременно в адрес обратившегося гражданина направляется уведомление с информацией о дате регистрации обращения, куда и кому оно направлено (приложение 3 к Административному регламенту). В случае если гражданин в одном обращении ставит несколько вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или нескольких должностных лиц, в их адрес направляются копии обращения и прилагаемых к нему документов и материалов в течение семи дней со дня регистрации. По каждому вопросу, не относящемуся к компетенции УДК, должностным лицом УДК оформляется сопроводительное письмо.

Сопроводительные письма к обращению и уведомление гражданину подписываются начальником УДК (в его отсутствие – заместителем начальника УДК). В сопроводительном письме указывается о необходимости направления информации о результатах рассмотрения обращения или вопроса обращения в адрес УДК.

Подготовка необходимого количества копий и обеспечение их направления осуществляется должностным лицом УДК, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.20. Обращения, направляемые для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, отправляются заказным письмом ведущим специалистом УДК, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.21. Общий срок рассмотрения обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

2.22. В случае дополнительной проверки изложенных в обращении доводов или при направлении запросов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иные организации, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется в письменном виде.

2.23. В интересах граждан срок рассмотрения обращения может быть продлен (в исключительных случаях) до окончательного разрешения вопросов. В этом случае заявитель в 30-дневный срок уведомляется письменно о планируемых сроках разрешения вопросов, поставленных в обращении, затем уведомляется письменно об окончательных результатах рассмотрения обращения.

2.24. При наличии оснований, предусмотренных порядком исполнения функции, письменное обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов, если:

- а) начальником УДК принято решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- б) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения;  
г) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;  
д) текст письменного обращения не поддается прочтению;  
е) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;  
ж) в обращении обжалуется судебное решение;  
з) в соответствии с пунктом 2.18 настоящего Административного регламента невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.25. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

2.26. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину в письменном виде.

2.27. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если:

а) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;  
б) ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;  
в) вопрос подлежит рассмотрению другим государственным органом, в том числе судом.

2.28. Помещение, предназначенное для личного приема граждан, оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами с соблюдением необходимых мер безопасности.

2.29. В здании, где ведется прием граждан начальником УДК, устанавливается вывеска, содержащая информацию о графике приема граждан и режиме работы УДК.

2.30. Места проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.31. Места ожидания личного приема граждан оборудуются достаточным количеством стульев, столом для возможности оформления документов, информационным стендом, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, имеется информация о перечне необходимых для исполнения функции документов, требуемых от заявителей, способах их получения заявителями, порядке их представления

2.32. Личный прием граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.33. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Исполнение функции включает следующие административные процедуры:

а) личный прием граждан;  
б) работа с письменными обращениями:  
регистрация обращений;  
рассмотрение обращений;  
подготовка и направление ответов на обращения.

Личный прием граждан

3.1. Начальник УДК (в случае его отсутствия – заместитель начальника УДК) проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в его компетенцию.

3.2. Организацию личного приема граждан осуществляет ведущий специалист УДК, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.3. График личного приема утверждается постановлением мэрии города Череповца. В случае отсутствия по уважительной причине на рабочем месте должностных лиц, проводящих личный прием в дни, установленные графиком личного приема граждан, дата личного приема переносится по согласованию с должностным лицом, заявленным в графике личного приема. Граждане, записанные на личный прием, оповещаются о переносе даты ведущим специалистом УДК, ответственным за работу с обращениями граждан.

За два рабочих дня до даты проведения личного приема ведущим специалистом УДК оформляется карточка личного приема.

3.4. Во время проведения личного приема должностным лицом, проводящим личный прием, в карточку личного приема заносится результат рассмотрения обращения или поручение о дальнейшем его рассмотрении. Карточка личного приема заполняется во время его проведения. После проведения личного приема она направляется ведущим специалистом УДК на рассмотрение в соответствии с поручением должностного лица, проводившего личный прием, муниципальному служащему, ответственному за исполнение документа.

3.5. По окончании личного приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в устном обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию УДК, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

3.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, устанавливаемой ведущим специалистом УДК, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.8. Ведущий специалист регистрирует также и устные обращения граждан в автоматизированной системе «Обращения граждан» (КИД).

3.9. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. О принятии письменного обращения гражданина делается запись в карточке личного приема. Обращения, поступившие при подготовке и во время радио- и телепередач с участием начальника УДК, также подлежат регистрации не позднее 1 рабочего дня после выхода передачи в эфир для организации работы в соответствии настоящим Административным регламентом и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

3.11. Результатом выполнения административных процедур по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения о принятии мер по решению поставленных вопросов, либо направление обращения для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.12. Основанием для начала исполнения функции является письменное обращение (далее в данном разделе – обращение) гражданина или поступление обращения из других государственных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения.

3.13. Обращения, поступившие по почте, по электронной почте, по телеграфу, по факсимильной связи, сети Интернет, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную УДК, регистрируются в день поступления и передаются на подпись начальнику УДК.

3.14. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются ведущим специалистом УДК. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка (приложение 6 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для получения информации о порядке рассмотрения обращения или ставится отметка на копии или втором экземпляре принятого обращения.

3.15. Письменные обращения, поступившие по информационным системам общего пользования на официальный Интернет-сайт мэрии города, принимаются и оформляются на бумажные носители в ИМА «Череповец» и передаются в течение 1 рабочего дня со дня поступления для регистрации в УДК. Обращения, поступившие на электронную почту УДК, регистрируются в день поступления и передаются на подпись начальнику УДК для определения исполнителя.

3.16. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению с заведением регистрационно-контрольной карточки. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в автоматизированную систему делопроизводства «Обращения граждан» (КИД).

3.17. Приложенные к письменному обращению подлинные документы (паспорта, ценные бумаги, свидетельства о смерти, рождении и др.) возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению наличные денежные знаки возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В указанном случае муниципальный служащий информирует о данном факте руководителя, в соответствии с должностной инструкцией.

3.18. Ведущий специалист УДК, ответственный за работу с обращениями граждан:

- а) прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы, заполняет регистрационно-контрольную карточку;
- б) передает для рассмотрения начальнику УДК.

3.19. Результатом выполнения административных процедур по регистрации обращений является присвоение порядкового номера обращению в автоматизированной системе делопроизводства «Обращения граждан», составление регистрационно-контрольной карточки.

3.20. При выявлении оснований, при которых обращение не рассматривается по существу вопросов, должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, принимается решение:

а) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

В соответствии с принятым решением должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, готовится служебная записка, которая приобщается к материалам переписки с гражданином, гражданину сообщается о прекращении переписки;

б) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если гражданином, направившим обращение, не указана фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

д) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

е) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в обращении обжалуется судебное решение.

Обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

з) о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения, если в соответствии с пунктом 2.18 настоящего Административного регламента невозможно направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.21. Если в соответствии с поручением должностного лица должен быть подготовлен обобщенный ответ гражданину (направлена информация в государственные органы), координацию вопросов по рассмотрению обращения и подготовке ответа осуществляет должностное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.22. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает возможные меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в пределах полномочий, в соответствии с поручением дает письменный ответ (готовит проект ответа) по существу поставленных в обращении вопросов.

3.23. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции вопроса, он в двухдневный срок возвращает это обращение начальнику УДК, обосновывая в письменном виде причину возвращения, предлагая порядок дальнейшего рассмотрения обращения.

3.24. Результатом выполнения административных процедур по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов.

3.25. Ответы на обращения подписывает начальник УДК (в его отсутствие – заместитель начальника УДК).

3.26. Ответы на письменные обращения граждан представляются начальнику УДК вместе с подлинником обращения и документами, на основании которых они готовились, после обязательного согласования с должностными лицами, которым в соответствии с резолюциями поручено рассмотрение обращения, не позднее чем за три рабочих дня до окончания контрольного срока.

После подписания ответы передаются ведущему специалисту УДК, ответственному за работу с обращениями граждан для отправки заявителю.

Содержание ответа вносится в автоматизированную систему делопроизводства «Обращения граждан».

3.27. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения на поставленные в обращении вопросы, даваться ссылки на правовые акты, которыми регулируются вопросы, изложенные в обращении. В ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3.28. В ответе в государственные органы в связи с обращениями граждан указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

3.29. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.30. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, передается в ИМА «Череповец» для отправки по адресу, указанному в обращении.

3.31. Результатом выполнения административных процедур по оформлению ответа на обращение является подготовка и направление ответа заявителю.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением функции**

4.1. Начальник УДК организует контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан, за своевременностью их исполнения, выявлением и устранением нарушений прав граждан, соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством, принятием соответствующих решений, подготовкой ответов на поставленные в обращениях вопросы.

4.2. Ведущий специалист УДК, ответственный за работу с обращениями граждан, обеспечивает общий контроль за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений граждан, информирует должностных лиц, по поручению которых рассматриваются обращения, об истечении сроков рассмотрения обращений; запрашивает копии ответов на обращения граждан либо информацию о рассмотрении обращений граждан, направленных на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу.

4.3. Ответственный за работу с обращениями граждан специалист УДК осуществляет текущий контроль и несет персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и своевременное представление ответов на обращения граждан, за полноту и качество подготовленных проектов ответов.

4.4. О нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, поставленных на контроль, ведущий специалист УДК информирует начальника УДК.

4.5. Ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан возлагается на муниципальных служащих УДК.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении функции**

5.1. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, а также решений, принятых ими в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в порядке подчиненности, а также в судебном порядке.

5.2. Подача и рассмотрение обращения по обжалованию результатов рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

5.3. Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушения в ходе исполнения функции, повлекшие жалобы граждан, в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

5.4. Гражданину о принятом решении сообщается в письменном виде в сроки, установленные в соответствии с установленным законодательством.

5.5. Гражданин вправе в течение трех месяцев обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения функции, в суд в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации. Порядок передачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды общей юрисдикции, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.



## ПРОЕКТ

### Административный регламент Управления по делам культуры мэрии города Череповца по предоставлению муниципальной услуги «Выдача архивных справок о работе в сфере культуры города»

#### РАЗДЕЛ I. Общие положения

1.1. Административный регламент управления по делам культуры мэрии (далее – УДК) муниципальной услуги по выдаче архивных справок, заверенных копий и выписок из документов (далее – Регламент), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) УДК, а также порядок взаимодействия УДК с другими организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги по выдаче архивных справок, заверенных копий и выписок из документов на основе архивной информации осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 22 октября 2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004г. № 43, ст. 4169);

Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006г. № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006г. № 31 (1ч.), ст. 3448);

Федеральным законом от 27 июля 2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета – Федеральный выпуск № 4131 от 29 июля 2006 г.);

Уставом города Череповца;

Положением об управлении по делам культуры мэрии города Череповца, утвержденным решением Череповецкой городской Думы от 22.12.2009 № 196

1.3. Предоставление муниципальной услуги по организации выдачи архивных справок, заверенных копий и выписок из документов, поступивших в УДК, осуществляет ведущий специалист УДК, ответственный за делопроизводство и организацию документооборота в УДК при наличии соответствующих документов, необходимых для исполнения запросов.

1.4. Выдача архивных справок, заверенных копий и выписок из документов на основе архивной информации предусматривает выявление запрашиваемой гражданами и организациями информации по хранящимся документам, подготовку и предоставление гражданам и организациям соответствующих информационных документов.

1.5. Основные понятия, применяемые в настоящем Регламенте:

**тематический запрос** – запрос о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию или факту;

**социально-правовой запрос** – запрос, связанный с социальной защитой граждан, предусматривающий их пенсионное обеспечение (подтверждение трудового стажа, размера заработной платы, прохождения курсов повышения квалификации), а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации;

**архивная копия** – дословно воспроизводящая текст архивного документа копия, заверенная в установленном порядке;

**заявитель** – автор запроса;  
**непрофильный запрос** – запрос, поступивший в УДК, но не соответствующий составу фондов архива УДК;  
**положительный ответ** – официальный ответ УДК на запрос, содержащий в полном объеме или частично интересующую заявителя информацию;  
**отрицательный ответ** – официальный ответ УДК на запрос, указывающий на отсутствие в документах УДК сведений, интересующих заявителя;  
**информационное письмо** – письмо, составленное на бланке УДК по запросу пользователя, содержащее информацию о хранящихся в УДК документах по определенной проблеме, теме.

## **РАЗДЕЛ II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге**

2.1.1. Муниципальная услуга по организации выдачи архивных справок, заверенных копий и выписок из документов, поступивших в УДК, предоставляется в виде официальных писем.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги могут являться: архивная справка, архивная выписка, архивная копия, уведомление о пересылке непрофильного запроса, уведомление о возможном местонахождении документов и отрицательный ответ.

2.1.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги, местонахождении и графике работы УДК предоставляется:

непосредственно в Управлении по делам культуры мэрии города Череповца, расположенном по адресу: 162602, г.Череповец Вологодской области, Советский пр., 35 А.

- *Телефон* ведущего специалиста УДК, ответственного за предоставление муниципальной услуги: (8-8202) 51 80 20;

- *Режим работы УДК*: Понедельник – четверг с 8.15 до 17.15, пятница с 8.15 до 16.00, обеденный перерыв с 12.00 до 12.45, выходные дни – суббота, воскресенье.

2.1.3. Для получения архивной справки, архивной выписки и архивной копии необходимо оформить заявление (запрос) по предлагаемому образцу заявления (приложения № 1, 2) либо в произвольной форме с отражением в заявлении (запросе) названия организации (для граждан – фамилии, имени, отчества; (для женщин – фамилия, под которой работали или учились), паспортные данные), почтового адреса, темы (вопроса), хронологических рамок запрашиваемой информации, а также формы получения информации (архивная справка, архивная выписка, архивная копия, информационное письмо).

Образец заявления размещается на информационном стенде в УДК.

2.1.4. Консультации по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляются заявителю ведущим специалистом УДК при личном обращении или по телефону (51 80 20).

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- адрес местонахождения ;
- наличие документов по запрашиваемой тематике;
- срок выдачи справок;
- время приема заявлений и выдачи документов;
- другие вопросы, касающиеся предоставления архивной информации.

2.1.5. Прием заявителей (физических и юридических лиц) осуществляет ведущий специалист УДК (при необходимости – руководители УДК), ответственный за прием посетителей. Для заявителей, ожидающих приема, оборудовано место ожидания, отвечающее требованиям пожарной безопасности – приемная УДК.

Прием заявителей (физических и юридических лиц) осуществляется в УДК в любой рабочий день недели с 8.15 до 17.15 (в пятницу – до 16.00). При необходимости встречи с начальником УДК – в понедельник с 16.00 до 18.00 по предварительной записи, либо в другой день недели (по согласованию с начальником УДК).

2.1.6. В местах ожидания граждан будет оборудован информационный стенд с исчерпывающей информацией о порядке предоставления муниципальной услуги:

порядок, условия и сроки предоставления муниципальной услуги; необходимость оформления заявления; срок выдачи справок, заверенных копий и выписок из документов; контактная информация органа мэрии (УДК), оказывающего муниципальную услугу;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

образцы заполнения заявления (приложения № 1, 2);

схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги (приложение № 3);

книга жалоб и предложений;

другая информация о предоставлении муниципальной услуги, полезная заявителям.

Для написания заявления оборудовано письменное место (стол, стул, канцелярские принадлежности).

### **III. Состав, последовательность и сроки предоставления муниципальной услуги**

3.1. Муниципальная услуга предоставляется при наличии в запросе:

- для юридических лиц - названия организации, учреждения;

- для физических лиц - (фамилии, имени, отчества заявителя, года рождения, паспортных данных), адреса, а также сведений, необходимых для выдачи справок:

- **о стаже работы** – а) указания места работы - полное точное название и адрес организации с указанием структурного подразделения (участка, пункта), б) указания периода работы в качестве кого работали; в) ксерокопии трудовой книжки за запрашиваемый период

- **размере заработной платы** – а) указания места работы - полное точное название и адрес организации с указанием структурного подразделения (учреждения), б) указания запрашиваемого периода (с какого по какой год конкретно, для женщин указать период декретного отпуска или отпуска по уходу за ребенком, если таковые имели место быть), в) ксерокопии трудовой книжки за запрашиваемый период;

- **период прохождения курсов** (повышение квалификации) – а) указания места работы - полное точное название организации с указанием структурного подразделения (учреждения), б) даты и номера приказа о направлении на курсы, в) ксерокопии трудовой книжки за запрашиваемый период;

- иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для выдачи справок.

3.2. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней с момента регистрации заявления. С разрешения начальника УДК этот срок может быть, при необходимости, либо сокращен, либо продлен, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Выдача архивных справок, заверенных копий и выписок из документов по тематическим запросам, поступившие от органов государственной власти, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются во внеочередном порядке в установленные законодательством сроки или в сроки, согласованные с заявителем.

Заявления, по которым в УДК отсутствуют документы, направляются по принадлежности не позднее чем в 5-дневный срок с момента регистрации.

В тех случаях, когда для исполнения заявления требуются дополнительные сведения, срок их исполнения исчисляется с момента получения дополнительных сведений, о чем заявитель уведомляется дополнительно.

Продолжительность приема у должностного лица составляет не более 30 минут.

Подготовленные по заявлению архивные справки, архивные выписки и архивные копии подписываются ведущим специалистом УДК, заверяются простой печатью УДК, и высылаются по почте ведущим специалистом УДК заказным письмом либо выдаются лично на руки непосредственно заявителю.

### **3.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

3.3.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов в УДК по запрашиваемой тематике;
- ограничение доступа к документам, содержащим конфиденциальную информацию;
- ограничение доступа к документам, содержащим персональные данные.

3.3.2. Не подлежат рассмотрению заявления, не содержащие фамилии, почтового или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению заявления, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

3.3.3. При личном приеме не принимаются лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

### **3.4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.**

3.4.1. Поступившие заявления тематического и социально-правового характера исполняются бесплатно.

### **3.5. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.**

3.5.1. Порядок приема граждан.

Прием заявителей осуществляет должностное лицо УДК, ответственное за прием посетителей.

При исполнении заявления по документам УДК посетителю предлагается заполнить заявление по установленной форме (приложения № 1, 2) и оказывается помощь в его заполнении. При приеме заявлений проверяется правильность и четкость изложения сведений.

Продолжительность приема одного гражданина не превышает 30 минут.

Заявления, поступившие в ходе личного приема граждан, регистрируются в «Журнале регистрации заявлений и обращений граждан» в день их приема. Каждый вопрос, имеющийся в заявлении (запросе), регистрируется как самостоятельное обращение. Регистрация одного запроса не превышает 10 минут.

3.5.2. Прием, первичная обработка и регистрация заявлений, присланных по почте.

Прием и первичная обработка заявлений, поступивших по почте, осуществляется должностным лицом, ответственным за ведение общего делопроизводства УДК, в день их поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

При вскрытии конвертов проверяется правильность и полнота вложения и целостность документов. Конверты от поступающих писем не уничтожаются в случаях, когда только по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и получения документов (заявления).

Лицо, ответственное за организацию исполнения заявлений граждан в УДК, определяет срочность заявления и осуществляет сортировку всех заявлений по характеру дальнейшего исполнения:

заявление на исполнение;

непрофильные заявления;

заявления, требующие получения от заявителей дополнительных сведений. Вместе с этим определяется фамилия специалиста – исполнителя заявления.

Регистрация заявлений осуществляется в «Журнале учета регистрации и исполнения заявлений граждан» и в электронной базе данных (КИД – обращения граждан) должностным лицом, ответственным за регистрацию заявлений. Каждому заявлению присваивается индивидуальный регистрационный номер. Регистрация заявления не превышает 10 минут.

Регистрация заявления считается юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

### 3.5.3. Исполнение заявлений.

Зарегистрированное заявление поступает на исполнение лицу, ответственному за исполнение заявления. Передача заявлений на исполнение осуществляется в течение одного рабочего дня после рассмотрения.

Исполнение заявления осуществляется по научно-справочному аппарату и документам, находящимся на хранении в УДК.

Подготовленный проект архивной справки, архивной выписки поступает на проверку лицу, ответственному за организацию исполнения заявления граждан и организаций в УДК и в случае обнаружения ошибок возвращается на доработку исполнителю. Доработанная архивная справка, архивная выписка подписывается лицом, ответственным за организацию исполнения заявлений граждан в УДК, и заверяется простой печатью.

Подготовленные архивные копии и архивные выписки заверяются в соответствии с требованиями нормативов.

Если в архивных фондах УДК отсутствуют документы и сведения по теме заявления, но известно местонахождение документов, производится пересылка заявления. В этом случае должностное лицо, ответственное за регистрацию заявлений, готовит сопроводительное письмо к заявлению и уведомление заявителю об отсутствии документов в УДК и пересылке заявления на исполнение в другую организацию. С заявления снимается копия, которая остается в УДК, а оригинал заявления вместе с сопроводительным письмом пересылается в организацию, где хранятся документы. Заявителю посылается уведомление о пересылке заявления.

Если в заявлении отсутствуют необходимые для поиска сведения, заявителю направляется письмо с просьбой уточнить необходимые для выполнения заявления данные.

#### 3.5.4. Выдача заявителям архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

Архивная справка, архивная выписка или архивная копия, в случае личного обращения заявителя или его доверенного лица, выдается ему под роспись при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность; доверенному лицу – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель архивной справки, архивной выписки или архивной копии расписывается на втором экземпляре документа, остающегося на хранении в архивном отделе, указывая дату ее получения. В остальных случаях архивная справка, архивная выписка или архивная копия высылаются заявителю письмом по почте.

### **РАЗДЕЛ IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги выдача архивных справок, заверенных копий и выписок из документов определены Регламентом мэрии города Череповца, Инструкцией по делопроизводству в органах мэрии города Череповца, Инструкцией по делопроизводству в муниципальных учреждениях культуры.

4.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенным административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется начальником УДК, текущий оперативный контроль осуществляется ведущим специалистом УДК, отвечающим за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами УДК положений настоящего Регламента.

4.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц УДК.

4.3.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы УДК) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3.2. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие УДК и специалисты контрольно-аналитического управления мэрии (по согласованию).

4.3.3. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **РАЗДЕЛ V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) и решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право обжаловать действия (бездействия) и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги на основании административного Регламента, устно или письменно.

5.2. Действия (бездействие) и решения должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, могут быть обжалованы:

- мэру города;
- заместителю мэра города;
- в прокуратуру города;
- в судебном порядке;
- начальнику УДК.

5.3. Заявители имеют право обращаться лично либо направлять письменное обращение по вопросам нарушения административного Регламента оказания муниципальной услуги.

Обращения заявителей, обжаловавших действия (бездействия) и решения ответственных должностных лиц при обеспечении граждан и организаций архивной информацией, направленных мэру города, рассматривает мэр города, заместитель мэра города либо должностное лицо, их замещающее.

5.4. Направлять жалобы либо предложения о совершенствовании работы по обеспечению граждан и организаций архивной информацией следует в:

- мэрию города Череповца по адресу: пр.Строителей, 2, т. 57 64 71 (сектор по личным обращениям граждан), 50 10 67 (заместитель мэра города по социальным вопросам, 22 57 24 (отдел оперативного контроля контрольно-аналитического управления мэрии).
- прокуратуру города, расположенную по адресу: пр.Луначарского, 11а, т. 50 15 38,
- Череповецкий городской суд, расположенный по адресу: ул. Труда, 37, пр.Луначарского, 51, т. 55 90 37, 55 89 62.

5.5. В письменном обращении в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наименование органа мэрии, в который обращался гражданин, суть предложения или жалобы;
- личная подпись и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Письменные обращения заявителей регистрируются в журнале входящих документов лицом, ответственным за регистрацию входящих документов.

5.6. Должностное лицо мэрии (органа мэрии), к которому обратился гражданин с жалобой:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Письменная жалоба, поступившая в мэрию (орган мэрии), рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях должностное лицо мэрии (органа мэрии) продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

5.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.10. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в мэрию (орган мэрии). О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.12. Порядок личного приема граждан.

Должностное лицо мэрии (органа мэрии) ведет личный прием граждан, обжалующих действия должностных лиц по вопросам нарушения административного Регламента оказания муниципальной услуги по адресу:

Пр. Строителей, 2.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения гражданина регистрируется в журнале учета обращений граждан должностным лицом, ответственным за регистрацию. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале.



**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
для исполнения запроса социально-правового характера  
по документам УДК

1. Фамилия, имя, отчество, год рождения, паспортные данные

---

---

---

2. Суть запроса (место и период работы (учебы, службы), занимаемая должность, размер заработной платы за запрашиваемый период (5 полных непрерывных лет) и т.д.)

---

---

---

3. Адрес, по которому необходимо направить справку

---

---

---

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 г. Подпись \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

для исполнения запроса социально-правового характера  
по документам УДК

1. Фамилия (для женщин фамилию в настоящее время и на запрашиваемый период, если были разны), имя, отчество, год рождения, паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Суть запроса - (нужное подчеркнуть)

***подтверждение трудового стажа;***

***заработной платы;***

***прохождения курсов***

**по:** (полное наименование места работы, период работы, ксерокопия трудовой книжки за запрашиваемый период)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

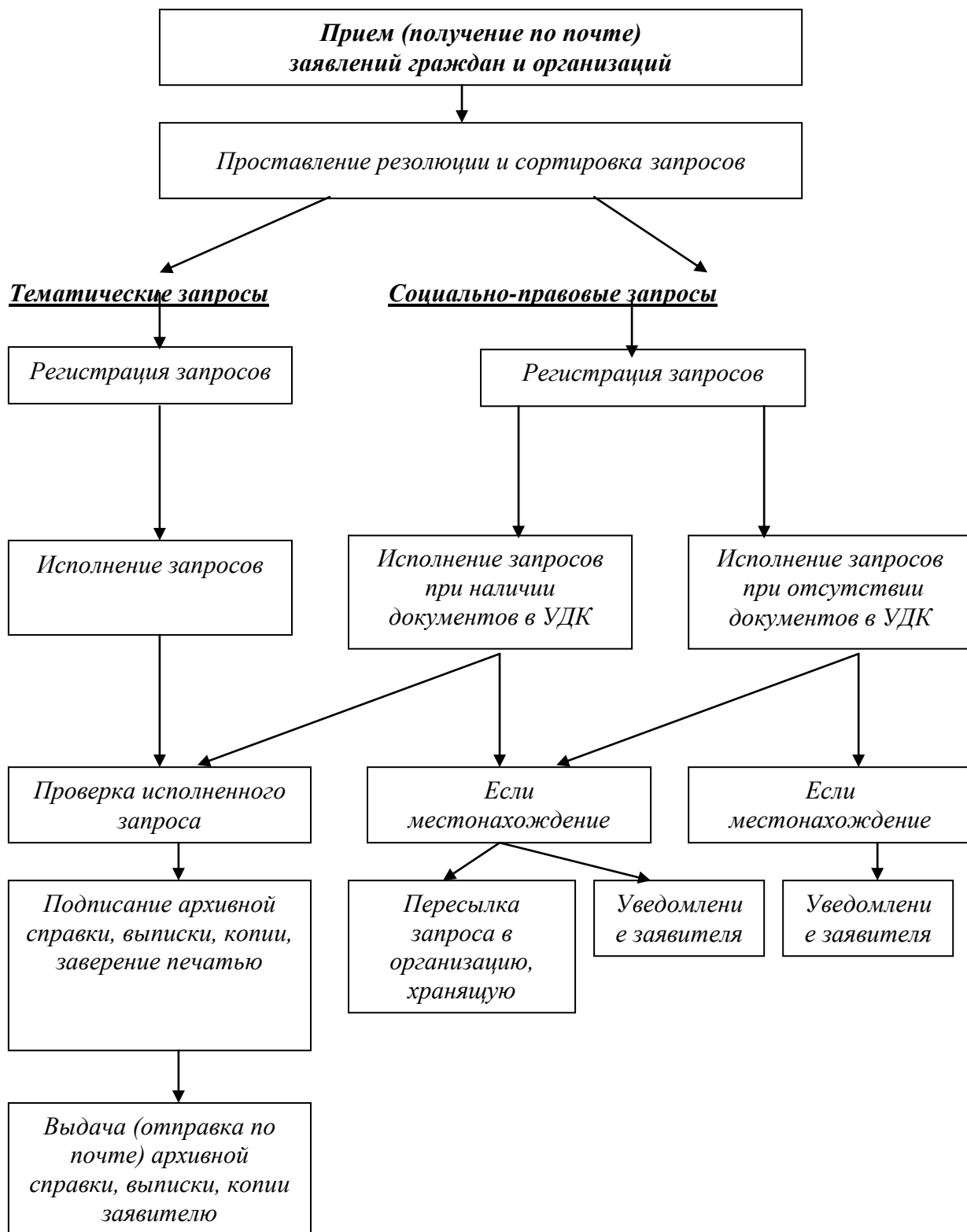
3. Адрес, по которому необходимо направить справку

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. Подпись \_\_\_\_\_

## СХЕМА

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги выдача архивных справок, заверенных копий и выписок из документов



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ МЭРИИ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА  
от 26 марта 2010 г. N 1007  
О СОГЛАСОВАНИИ ПРАВИЛ ПОЛЬЗОВАНИЯ БИБЛИОТЕКАМИ,  
ВХОДЯЩИМИ В СОСТАВ МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
"ОБЪЕДИНЕНИЕ БИБЛИОТЕК"**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", в целях создания условий для организации обеспечения жителей города библиотечными услугами постановляю:

1. Согласовать Правила пользования библиотеками, входящими в состав муниципального учреждения культуры "Объединение библиотек" (прилагаются).

2. Постановление подлежит опубликованию и размещению на официальном интернет-сайте мэрии города Череповца.

Мэр города  
О.А.КУВШИННИКОВ

Приложение

**ПРАВИЛА  
ПОЛЬЗОВАНИЯ БИБЛИОТЕКАМИ, ВХОДЯЩИМИ В СОСТАВ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ "ОБЪЕДИНЕНИЕ  
БИБЛИОТЕК"**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила пользования библиотеками, входящими в состав муниципального учреждения культуры "Объединение библиотек", (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле", Положением о библиотечном деле в городе Череповце, утвержденным решением Череповецкой городской Думы от 23.05.2006 N 92.

1.2. Настоящие Правила регламентируют правила пользования структурными подразделениями МУК "Объединение библиотек", определяют права и обязанности пользователей.

1.3. Учреждение оказывает платные услуги своим пользователям, перечень которых определен в приложении к Правилам, стоимость услуг определяется прейскурантом на дополнительные услуги, предоставляемые библиотеками МУК "Объединение библиотек", утвержденным приказом директора (далее - Прейскурант на дополнительные услуги).

**2. Права и обязанности пользователей библиотек**

**2.1. Права пользователей библиотек:**

беспрепятственно посещать библиотеку согласно режиму ее работы;

бесплатно получать в библиотеке полную информацию о составе ее фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного обслуживания;

бесплатно получать во временное пользование произведения печати и иные материалы на дом или для пользования в читальном зале;

бесплатно пользоваться всеми правовыми электронными ресурсами;

в случае отсутствия в библиотеке необходимых документов заказывать данные документы или их копии через межбиблиотечный абонемент (далее - МБА). Заказ по МБА оформляется в читальном зале Центральной городской библиотеки им. В.В. Верещагина;

заказывать копию документа из библиотечного фонда в объеме, предусмотренном законодательством об авторском праве;

участвовать в библиотечных мероприятиях.

## 2.2. Обязанности пользователей библиотек:

ознакомиться с настоящими Правилами, подтвердив факт ознакомления с ними и обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре и читательском билете, и соблюдать их;

бережно относиться к книгам, другим произведениям печати и иным материалам, полученным из фонда библиотеки;

просматривать полученные документы при их выдаче и в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщить об этом сотруднику библиотеки;

возвращать издания, полученные из фондов библиотеки, в установленный срок;

заменять издания в случае их утраты или порчи такими же изданиями, признанными библиотекой равноценными. Равноценными считаются документы, изданные, как правило, за последние 1 - 3 года, и по стоимости не менее стоимости утраченного либо испорченного издания;

возмещать стоимость утраченного издания в случае невозможности его равноценной замены. При оценке каждого издания за основу принимается его первоначальная цена с применением установленных действующим законодательством переоценочных коэффициентов;

возмещать стоимость восстановления утраченного издания путем копирования (стоимость работ рассчитывается по Прейскуранту на дополнительные услуги МУК "Объединение библиотек" либо любого другого учреждения, предоставляющего подобную услугу);

бережно относиться к иному имуществу библиотеки, возмещать причиненный библиотеке ущерб;

возмещать стоимость читательского билета или его дубликата в случае его утери или физического износа;

ежегодно при первом посещении библиотеки в новом году проходить перерегистрацию читательского билета с предъявлением паспорта;

бережно обращаться с читательским билетом, не передавать его другому лицу;

сообщать в библиотеку в течение 30 дней об изменении места жительства, а также о перемене фамилии и номера телефона;

не наносить ущерба выданным изданиям подчеркиванием, пометками на страницах, не вырывать и не загибать страницы;

не нарушать расстановки документов в открытых фондах библиотеки, не вынимать карточек из каталогов и картотек;

не выносить из отделов обслуживания библиотеки печатные издания и иные материалы, не оформив их получение в читательском формуляре или других учетных документах;

при посещении библиотеки сдавать в гардероб верхнюю одежду.

## 3. Запись пользователей в библиотеку

3.1. Запись читателей осуществляется по предъявлении паспорта. Дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании паспорта и с письменного разрешения их законных представителей, после получения паспорта обязаны зарегистрироваться и получить билет взрослого читателя.

3.2. При записи граждане сообщают необходимые для заполнения регистрационной карточки сведения и предоставляют фотографию для читательского билета.

3.3. Пользователям, имеющим постоянное место жительства в городе Череповце, выдается билет с правом получения документов на дом; не имеющим постоянного места

жительства в городе Череповце - билет с правом пользования документами только в читальных залах или на условиях залогового абонементa.

3.4. На основании читательского билета в отделах библиотек выписывается читательский формуляр, который фиксирует даты выдачи пользователю документов из фонда библиотеки и их возвращения в библиотеку.

#### 4. Обслуживание пользователей

Пользоваться библиотеками имеют право физические и юридические лица. Обслуживание юридических лиц производится на основании заключенного договора.

Библиотечное обслуживание производится по читательскому билету в любой муниципальной библиотеке по выбору пользователя.

Пользователями детских библиотек и отделов могут быть дети и подростки до 14 лет и руководители детского чтения (преподаватели, воспитатели, сотрудники детских учреждений, родители и иные граждане, проявляющие интерес к детской литературе). Руководители детского чтения обслуживаются в читальном зале или на условиях залогового или срочного абонементa.

Пользователь расписывается за каждый полученный во временное пользование документ.

Пользователь, посетивший библиотеку без билета, получает разовое разрешение на обслуживание на основании предъявленного паспорта и при наличии регистрационной карточки читателя.

На условиях залогового абонементa предоставляются редкие и ценные издания, библиотечные документы, имеющиеся в единственном экземпляре, пользующиеся повышенным спросом, из читального зала, а также библиотечные документы отдела иностранной литературы Центральной городской библиотеки им. В.В. Верещагина.

Вынос библиотечных документов для копирования вне стен библиотеки согласовывается с дежурным сотрудником отдела обслуживания и возможен, если копирование не нанесет ущерба физическому состоянию издания.

Если пользователь приносит в помещение библиотеки собственные печатные или иные издания, он должен информировать об этом сотрудника библиотеки. Запрещается входить в отделы библиотеки, выдающие документы, с пакетами, сумками, портфелями и др.

##### 4.1. Правила пользования абонементом

4.1.1. Абонемент - это выдача на дом библиотечных документов на определенный срок и на определенных условиях.

4.1.2. Одновременно пользователю выдается до 5 изданий.

4.1.3. Установленный срок пользования документами, предоставляемыми через абонемент, - 30 дней. Продление срока пользования производится лично либо по телефону или электронной почте, но не более 2 раз, если на документы нет повышенного спроса.

4.1.4. В случае несвоевременного возврата изданий с пользователя взимаются пени, размер которых определяется Прейскурантом на дополнительные услуги.

4.1.5. Право посетителей пользоваться срочным, залоговым абонементом регламентируется в соответствующих Положениях, утверждаемых директором МУК "Объединение библиотек".

##### 4.2. Правила пользования читальными залами

4.2.1. Читальный зал предоставляет во временное пользование редкие, ценные и единственные экземпляры документов, журналы, газеты, а также документы, полученные по МБА, для работы только в здании библиотеки.

4.2.2. Пользователь должен уточнить наличие в библиотеке необходимых документов по каталогам и картотекам, заполнить заявку (требование) установленного образца на каждый документ и обратиться с заявкой к библиотекарю читального зала.

4.2.3. Пользователю выдается одновременно не более 5 книг и 3 комплектов газет/журналов на 1 запрос.

4.2.4. Пользователи сдают документы не позднее чем за 20 минут до окончания работы библиотеки.

4.3. Правила пользования фондами электронных и мультимедиа-документов

4.3.1. Пользователь самостоятельно работает с электронными и мультимедиа-документами, а также может обратиться за помощью к дежурному библиотекаря.

4.3.2. Поиск информации библиотекарем по заявке пользователя оплачивается согласно Прейскуранту на дополнительные услуги.

4.3.3. Копирование информации осуществляется дежурным библиотекарем.

4.3.4. Для работы с электронной почтой используются только установленные почтовые программы.

4.3.5. При работе с компьютером пользователям запрещается самостоятельно включать и (или) выключать компьютеры, производить перезагрузку, вносить изменения в конфигурацию и настройки компьютера, вскрывать системные блоки, самостоятельно подключать периферийное оборудование, иным способом влиять на работу компьютера.

4.3.6. Библиотека не несет ответственности:

за информацию, представленную в Интернете;

за последствия ошибочных действий пользователя.

#### 5. Правила поведения в библиотеке

5.1. Все посетители обязаны соблюдать общепринятые нормы поведения, спокойствие и порядок, не мешать работе других пользователей и сотрудников.

5.2. При входе в читальный зал библиотеки пользователи должны отключить звуковой сигнал мобильного телефона.

#### 6. Возмещение ущерба

6.1. Пользователи, причинившие фондам и иному имуществу библиотеки ущерб, компенсируют его в формах и размере, установленных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

6.2. За материальный ущерб, нанесенный библиотеке несовершеннолетним пользователем, ответственность несут его законные представители.

6.3. За нарушение настоящих Правил пользователи несут административную ответственность в соответствии с Кодексом Вологодской области об административных правонарушениях.

Приложение

### ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

1. Составление библиографических списков, справок и каталогов по запросам читателей.

2. Предоставление услуг по копированию документов, музыкальных и видеозаписей, иных материалов, в том числе из баз данных и полученных по глобальным информационным сетям.

3. Использование библиотечными документами сверх срока, установленного Правилами пользования библиотекой, утвержденными приказом директора учреждения.

4. Выдача документов из читального зала на дом на ночь и на время выходных дней библиотеки.

5. Поиск информации в корпоративных и глобальных сетях с помощью сотрудника.

6. Перевод текстов с иностранных языков на русский.

7. Машинописные работы.

8. Написание аналитических обзоров, дайджестов, рефератов.

9. Прием и отправка корреспонденции по факсу и электронной почтой.

10. Доставка читателям библиотечных документов на дом или к месту работы. Данная услуга оказывается бесплатно гражданам с ограниченными возможностями.

11. Подбор литературы по темам по заявке читателя.

12. Организация и проведение платных форм культурно-просветительской и информационной деятельности.

13. Сдача оборудования в аренду.

14. Иные виды предпринимательской деятельности, направленные на расширение перечня предоставляемых пользователям библиотек услуг и социально-творческое развитие библиотеки, учреждение вправе осуществлять с разрешения учредителя.