



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

№ _____

г. Мурманск

Об утверждении областных стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Мурманской области

В соответствии с разделом 3 Порядка разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ), утверждённого постановлением Правительства Мурманской области от 03.02.2014 № 35-ПП, **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить прилагаемые Стандарты качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Мурманской области, (далее – Стандарты) и значения весовых коэффициентов показателей качества услуг и работ, установленных Стандартами.

2. Государственному областному автономному учреждению культуры «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова», Государственному областному бюджетному учреждению культуры «Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека», обеспечить применение Стандартов.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного специалиста управления развития в сфере культуры и искусства Зайцеву Н.В.

4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

Министр

О.Г. Обухова

Зайцева Н.В.

УТВЕРЖДЕН
Приказом Министерства культуры
Мурманской области
от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества предоставления государственной
услуги**

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

1. Разработчик Стандарта качества предоставления государственной услуги: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – государственная услуга)

3. Цель государственной услуги: Содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие и создание условий для реализации творческих способностей населения Мурманской области.

4. Сведения о возмездной (безвозмездности) предоставления государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги: Государственная услуга оказывается на безвозмездной основе.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- *услуга организации культурно-досугового типа* - результат непосредственного взаимодействия организации культурно-досугового типа и потребителя, а также собственной деятельности организации культурно-досугового типа по удовлетворению потребности потребителя.

- *качество государственной услуги* - степень соответствия качества предоставления государственной услуги установленным требованиям к ее предоставлению.

- *стандарт качества государственной услуги* - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя государственной услуги.

- *организации культурно-досугового типа, учреждение культуры клубного типа* – некоммерческие культурно-досуговые организации, которые являются многофункциональными комплексными организациями культуры, предоставляющими максимум услуг социально-культурного характера для различных категорий населения в сфере досуга и рекреации, просветительства и творчества, создающими условия для занятий самодеятельным (любительским) художественным творчеством, сохранения и актуализации народных традиций; созданные для осуществления функций некоммерческого характера, в том числе функций организации культуры (проведение концертов, выставок, спектаклей, кинопоказов), методического и просветительского центра (проведение мастер-классов, организация методической помощи, курсов, медиатек, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация

досуга, дискуссионных клубов, проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий).

- **самодеятельное (любительское) художественное творчество** – творческая деятельность людей, осуществляемая в рамках их свободного времени и не являющаяся сферой их профессиональной деятельности; имеет коллективные или индивидуальные формы, как организованные (в рамках деятельности клубных формирований с помощью профильных специалистов (хореографов, музыкантов, режиссеров), так и неорганизованные (самостоятельное творчество), в том числе: народное художественное творчество - вид художественной деятельности народа, как в традиционных формах, так и в современных, техническое творчество - вид творческой деятельности, направленной на создание объекта по новым или существующим образцам техники и технологии, характеризующееся оригинальностью процесса и его результата в целях преобразовании природы и улучшении качества жизни.

- **клубное формирование** - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях самодеятельным (любительским) художественным творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных умений в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, просветительства, организации досуга и отдыха. К клубным формированиям относятся любительские объединения, клубы по интересам, клубы, формирования/кружки самодеятельного народного творчества, прикладных умений, другие кружки, курсы, школы (не являющиеся образовательными организациями), студии, спортивные секции, оздоровительные группы и другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иных направлений, соответствующих основным принципам и видам деятельности культурно-досуговых организаций.

- **программа клубного формирования** – последовательность действий в процессе передачи специальных знаний, умений и навыков в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники и др.

- **потребитель услуг организации культурно-досугового типа** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающие, приобретающие, получающие работы/услуги организации культурно-досугового типа для личных, семейных, домашних и иных нужд.

6. Правовые основы предоставления государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

- Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- указ Президента РФ "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- приказ Минкультуры РФ 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»;

- приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации министерством культуры российской федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;

- решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;

- закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

- закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;

- приказ Государственного Российского Дома народного творчества от 27.12.2013 № 263 «Об утверждении примерного положения о коллективе любительского художественного творчества»;

- приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 27.06.2016 № 151 «Об утверждении Положения о народном (образцовом) самодеятельном коллективе, работающем в государственных, муниципальных культурно-досуговых учреждениях Мурманской области»;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;

- ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;

- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

- физические лица (граждане, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии)

- в интересах общества

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам предоставления государственной услуги

9.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги при первичном обращении физических лиц:

9.1.1. документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);

9.1.2. для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документы, удостоверяющие личность их родителей (законных представителей);

9.1.3. заявление от физического лица старше 18 лет, заявление от одного из родителей или законных представителей физического лица до 18 лет по установленной форме с приложением согласия на обработку персональных данных.

9.2. Порядок предоставления государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждение), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

В составе государственной услуги выделяются следующие виды деятельности клубных формирований:

- организация систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.п.);
- проведение творческих отчётов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы т.п.);
- участие в культурной и общественной жизни Мурманской области;
- участие в региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.;
- информирование об условиях и возможностях получения услуги.

Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется творческой программой клубного формирования и планом работы, которые утверждаются руководителем Учреждения.

Предоставление государственной услуги осуществляются в соответствии с режимом работы Учреждения, осуществляющего обслуживание посетителей.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услугам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

9.3. Перечень оснований для приостановления предоставления или отказа в предоставлении государственной услуги:

- отсутствие документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- отказ от прохождения процедуры регистрации посетителя, необходимой для предоставления государственной услуги в помещении Учреждения;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых предоставление государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услугу, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);

- нарушение посетителем правил посещения Учреждения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение за предоставлением государственной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления предоставления государственной услуги:

Решение о возобновлении предоставления государственной услуги принимается Учреждением, предоставляющим государственную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление предоставления государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе предоставления государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

1. Нарушение срока предоставления государственной услуги, определяющегося расписанием занятий клубного формирования;
2. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги;
3. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги, у заявителя;
4. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;
5. Затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, локальными актами Учреждения.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, в Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство; жалобы на действия должностных лиц Министерства, руководителя Учреждения подаются на имя руководителя Министерства; жалобы на действия руководителя Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационные сети интернет, официального сайта Министерства или Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

В жалобе, поступившей в Учреждение, в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области: <http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>.

Адрес для направления жалоб в Учреждение в электронном виде:

- электронная почта:
МОДКиНТ odk_kirova@mail.ru

Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу либо должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера), контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждения, в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

При обращении заявителя на личный приём в Министерство должностное лицо, проводящее личный приём граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приёма гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ, по существу поставленных в жалобе при личном приёме вопросов или если изложенные им

данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, Министерство, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение

десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	- Учреждение в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки.	ФЗ от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ); СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения	Наличие помещений для предоставления	

	государственной услуги, в том числе: - помещения для встречи посетителей (фойе); - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для проведения мероприятий (зрительный зал, артистические гримерные, малые залы, гостиные и другие); - помещения для занятий клубных формирований; - помещения для переодевания в репетиционную одежду; - служебные помещения для руководителей клубных формирований и методистов; - административные и хозяйственные помещения.	
3. Ресурсное обеспечение	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное предоставление государственной услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий клубных формирований (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий клубных формирований; - автоматизированные рабочие места для методистов, отвечающих за предоставление государственной услуги. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны быть аттестованы; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет. Пошив, покупка сценических костюмов, реквизита для номеров, утверждённых художественным советом учреждения культурно-досугового типа.	СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Заказ транспорта для организации предоставления государственной услуги.	

11. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ).	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности Учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация;	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме» (с изм. на 23 апреля 2020 года); ФЗ № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2019 года № 487-ФЗ);

	- кнопка экстренного вызова - автоматическая дренчерная система пожаротушения; - рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений Учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ФЗ от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2018 года № 538-ФЗ); ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации; Локальные нормативные документы культурно-досугового учреждения.
--	---	---

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1.Режим работы	Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учётом специфики предоставления государственной услуги. Занятия в клубных формированиях проводятся по расписанию, утверждённому руководителем Учреждения.
2.Требования к механизму предоставления государственной услуги	Возможность получения гражданами услуги не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств. Организация деятельности клубных формирований (коллективов любительского художественного творчества (народного творчества – кружков, ансамблей, студий, оркестров, цирков и т.д.) проводится по следующим направлениям: – музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.); – театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.); – хореографического творчества; – изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.); – циркового и акробатического мастерства; – киноискусства; – фотоискусства; – эстетического развития; – русского языка, иных языков народов России, иностранных языков; – техники речи; – развития мышления; – информатики и компьютерной грамоты; – компьютерной графики, анимации; – здоровья; – культуры быта;

	– молодой семьи; – и др. Содержание учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется творческими программами клубных формирований, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми Учреждением самостоятельно. По согласованию с руководителем Учреждения клубные формирования могут оказывать платные услуги, как-то: спектакли, концерты, представления, выставки и др. помимо основного плана работы Учреждения, при условии, что сборы от реализации платных услуг будут использованы на приобретение костюмов, реквизита, приобретение методических пособий, а также на поощрение участников и руководителей клубных формирований. За достигнутые успехи в различных жанрах творчества клубные формирования художественной направленности (коллективы любительского художественного творчества (народного творчества) могут быть представлены к званию «народный/образцовый самодеятельный коллектив», «заслуженный коллектив народного творчества». За вклад в совершенствование и развитие творческой деятельности, организационную и воспитательную работу клубные формирования и отдельные участники клубных формирований могут быть представлены к различным видам поощрения, а именно: благодарность, грамота культурно-досугового учреждения, благодарность Министерства, Правительства Мурманской области, Мурманской областной Думы, Государственного Российского Дома народного творчества им. В.Д. Поленова, Министерства культуры РФ, другими отличиями – на основании соответствующих документов местных органов власти.
3. Обслуживание особых категорий потребителей	Люди с ограниченными возможностями здоровья имеют право на получение государственной услуги при предоставлении медицинской справки, не запрещающей занятия в клубном формировании. Представители коренного малочисленного (саамского) народа, проживающего на территории Мурманской области, имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде). Участники клубных формирований детского и юношеского возраста, старшего поколения имеют право выбора клубного формирования с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Специалисты муниципальных культурно-досуговых учреждений Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде).

13. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли-вающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Балетмейстер, хормейстер, режиссёр, дирижёр, аккомпаниатор, руководитель кружка, методист, иные должности работников культуры, отнесённые к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность учреждений культуры», участвующие в предоставлении государственной услуги	Значения штатной численности работников культуры при усреднённых организационно-технических условиях предоставления ими государственной услуги определяются с учётом числа клубных формирований, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоёмкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении	Приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуго-вых учреждений и других организаций культурно-досуго-вого типа с учетом отраслевой специфики»	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональн ое образование не менее 90 % от общего числа специалистов Учреждения, занимающихся предоставлением государственн о й услуги	Не реже 1 раза в три года

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Учреждения	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - информация о клубных формированиях, о наборе участников в клубные формирования, расписание работы; - план мероприятий на месяц; - анонсы мероприятий.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежегодно. В соответствии с планом мероприятий учреждения
2. Размещение информации в	- информация о деятельности	По мере необходимости

интерактивных сенсорных терминалах (при наличии)	Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - информация о клубных формированиях, о наборе участников в клубные формирования, расписание работы; - план мероприятий на месяц.	(не реже 1 раза в год). Ежемесячно.
3. Размещение информации на сайте, в соц. сетях Министерства в сети интернет.	Информация о деятельности Учреждения, о достижениях клубных формирований. Анонсы мероприятий.	По мере необходимости. В соответствии с Планом мероприятий учреждения
4. Размещение информации на информационных стендах Учреждения	- расписание занятий клубного формирования; - точное название клубного формирования, ФИО руководителя; - афиши и листовки планируемых мероприятий.	Ежегодно. В соответствии с Планом мероприятий учреждения

15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве предоставления государственной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения культурно-досугового типа не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В Учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В Учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества предоставления государственной услуги
«Организация деятельности клубных формирований и
формирований самодеятельного народного творчества»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги			
Динамика количества участников клубных формирований (к предыдущему году), %	$\geq N$	М (участники в отчетном году) – М (участники в предыдущем году)/ М (участники в отчетном году) x 100	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 7-НК
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Предоставление заказного транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте, в группах соц. сетей Учреждениях, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима		Соответствует	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
работы требованиям, да/нет	1	требованиям (да – 1, нет – 0)	
Соответствие требованиям к механизму выполнения государственной услуги, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов структурных подразделений, %	$O_s \geq 90$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п. 14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной		Наличие информации	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения,	1	(да – 1, нет – 0)	
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей Министерства, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	Проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Значение весовых коэффициентов показателей оценки качества предоставления
государственной услуги «Организация деятельности клубных формирований и
формирований самодеятельного народного творчества»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B_{ij})
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги	0,3
Динамика количества участников клубных формирований (к предыдущему году)	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие ресурсного обеспечения требованиям</i>	0,03
<i>Производится заказ транспорта</i>	0,03
2. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,03
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,04
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям к механизму предоставления государственной услуги</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей</i>	0,04
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,03
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги</i>	0,02
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги	X
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей</i>	0,05

<i>учреждения</i>	
<i>Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения</i>	0,03
6. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной услуги</i>	0,02
ИТОГО	1

УТВЕРЖДЕН
Приказом Министерства культуры
Мурманской области
от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества предоставления государственной
услуги**

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

1. Разработчик Стандарта качества предоставления государственной услуги: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги: «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – государственная услуга)

3. Цель государственной услуги: Содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие и создание условий для реализации творческих способностей населения Мурманской области.

4. Сведения о возмездной (безвозмездности) предоставления государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:

Государственная услуга оказывается на платной основе.

- порядок взимания платы

Оплата за занятия в платных студиях вносится ежемесячно в кассу Учреждения или по безналичному расчету через приложение Сбербанк онлайн.

- размер платы

Размер платы определяется на основе калькуляции стоимости платных услуг в платных студиях и утверждается приказом руководителя Учреждения.

- основания для взимания платы

Родители, действующие в интересах несовершеннолетних детей, законные представители, взрослые участники заключают с Учреждением договоры гражданско-правового характера на посещение занятий в платных студиях. В договорах оговариваются: порядок, условия проведения занятий, права и обязанности сторон. На основании договора об оказании платных услуг издается приказ на зачисление участника в платную студию.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- **услуга организации культурно-досугового типа** - результат непосредственного взаимодействия организации культурно-досугового типа и потребителя, а также собственной деятельности организации культурно-досугового типа по удовлетворению потребности потребителя.

- **качество государственной услуги** - степень соответствия качества предоставления государственной услуги установленным требованиям к ее предоставлению.

- **стандарт качества государственной услуги** - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя государственной услуги.

- **организации культурно-досугового типа, учреждение культуры клубного типа** – некоммерческие культурно-досуговые организации, которые являются многофункциональными комплексными организациями культуры, предоставляющими максимум услуг социально-культурного характера для различных категорий населения в сфере досуга и рекреации, просветительства и творчества, создающими условия для занятий самодеятельным (любительским) художественным творчеством, сохранения и актуализации народных традиций; созданные для осуществления функций некоммерческого характера, в том числе функций организации культуры (проведение концертов, выставок, спектаклей, кинопоказов), методического и просветительского центра (проведение мастер-классов, организация методической помощи, курсов, медиатек, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация досуга, дискуссионных клубов, проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий).

- **самодеятельное (любительское) художественное творчество** – творческая деятельность людей, осуществляемая в рамках их свободного времени и не являющаяся сферой их профессиональной деятельности; имеет коллективные или индивидуальные формы, как организованные (в рамках деятельности клубных формирований с помощью профильных специалистов (хореографов, музыкантов, режиссеров), так и неорганизованные (самостоятельное творчество), в том числе: народное художественное творчество - вид художественной деятельности народа, как в традиционных формах, так и в современных, техническое творчество - вид творческой деятельности, направленной на создание объекта по новым или существующим образцам техники и технологии, характеризующееся оригинальностью процесса и его результата в целях преобразовании природы и улучшении качества жизни.

- **клубное формирование** - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях самодеятельным (любительским) художественным творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных умений в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, просветительства, организации досуга и отдыха. К клубным формированиям относятся любительские объединения, клубы по интересам, клубы, формирования/кружки самодеятельного народного творчества, прикладных умений, другие кружки, курсы, школы (не являющиеся образовательными организациями), студии, спортивные секции, оздоровительные группы и другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иных направлений, соответствующих основным принципам и видам деятельности культурно-досуговых организаций.

- **платная студия при коллективе любительского художественного творчества (народного творчества)** – форма организационной деятельности людей, основанной на общности художественных интересов, совместном учебно-творческом процессе по освоению теоретических основ и исполнительских навыков музыкального, хореографического, театрального, циркового, изобразительного и декоративно-прикладного искусства, где услуга предоставляется на платной основе.

- **программа клубного формирования** – последовательность действий в процессе передачи специальных знаний, умений и навыков в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники и др.

- **потребитель услуг организации культурно-досугового типа** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, приобрести, получить или заказывающие, приобретающие, получающие работы/услуги организации культурно-досугового типа для личных, семейных, домашних и иных нужд.

6. Правовые основы предоставления государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;

- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;

- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;

- приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- приказ Минкультуры РФ 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»;

- приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации министерством культуры российской федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;

- решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;

- закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

- закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;

- приказ Государственного Российского Дома народного творчества от 27.12.2013 № 263 «Об утверждении примерного положения о коллективе любительского художественного творчества»;

- приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 27.06.2016 № 151 «Об утверждении Положения о народном (образцовом)

самодеятельном коллективе, работающем в государственных, муниципальных культурно-досуговых учреждениях Мурманской области»;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;
- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

- физические лица (граждане, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии)
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности)
- в интересах общества

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам предоставления государственной услуги

9.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги при первичном обращении физических лиц:

9.1.1. Для физических лиц при первичном обращении за предоставлением государственной услуги:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);
- для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документы, удостоверяющие личность их родителей (законных представителей);
- заявление от физического лица старше 18 лет, заявление от одного из родителей или законных представителей физического лица до 18 лет по установленной форме с приложением согласия на обработку персональных данных;
- договор об оказании услуг между физическим лицом старше 18 лет или одним из родителей (законных представителей) физического лица до 18 лет и учреждением (организацией) культуры.

9.1.2. Для юридических лиц – договор об оказании услуг.

9.2. Порядок предоставления государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждение), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

В составе государственной услуги выделяются следующие виды деятельности клубных формирований:

- организация систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.п.);

- проведение творческих отчётов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы т.п.);
- участие в культурной и общественной жизни Мурманской области;
- участие в региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.;
- информирование об условиях и возможностях получения услуги.

Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется творческой программой клубного формирования и планом работы, которые утверждаются руководителем Учреждения.

Предоставление государственной услуги осуществляются в соответствии с режимом работы Учреждения, осуществляющего обслуживание посетителей.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услугам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

Получатели государственной услуги имеют право свободного выбора Учреждения в соответствии со своими интересами и потребностями.

9.3. Перечень оснований для приостановления предоставления или отказа в предоставлении государственной услуги:

- отсутствие документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- отказ от прохождения процедуры регистрации посетителя, необходимой для предоставления государственной услуги в помещении Учреждения;
- неоплата услуг более 1 месяца по договору об оказании услуг между физическим лицом старше 18 лет или одним из родителей (законных представителей) физического лица до 18 лет и Учреждением;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых предоставление государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услугу, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);
- нарушение посетителем правил посещения Учреждения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение за предоставлением государственной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления предоставления государственной услуги:

Решение о возобновлении предоставления государственной услуги принимается Учреждением, предоставляющим государственную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление предоставления государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждений в процессе предоставления государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

1. Нарушение срока предоставления государственной услуги, определяющегося расписанием занятий клубного формирования;

2. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги;

3. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги, у заявителя;

4. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;

5. Затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, договором между потребителем и Учреждением.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, в Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство; жалобы на действия должностных лиц Министерства, руководителя Учреждения подаются на имя руководителя Министерства; жалобы на действия руководителя Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационные сети интернет, официального сайта Министерства или учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

В жалобе, поступившей в Учреждение, в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>.

Адрес для направления жалоб в Учреждение в электронном виде:

- электронная почта:
МОДКиНТ odk_kirova@mail.ru

Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу либо должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера), контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение, в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения в приёме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

При обращении заявителя на личный приём в Министерство должностное лицо, проводящее личный приём граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приёма гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ, по существу поставленных в жалобе при личном приёме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, Министерство, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	- Учреждение в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается Учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки.	ФЗ от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ); СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения:	Наличие помещений для предоставления государственной услуги, в том числе: - помещения для встречи посетителей (фойе); - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей;	

	- туалетные комнаты с санузлами; - помещения для проведения мероприятий (зрительный зал, артистические гримерные, малые залы, гостиные и другие); - помещения для занятий клубных формирований; - помещения для переодевания в репетиционную одежду; - служебные помещения для руководителей клубных формирований и методистов; - административные и хозяйственные помещения.	
3. Ресурсное обеспечение	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное предоставление государственной услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий клубных формирований (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий клубных формирований; - автоматизированные рабочие места для методистов, отвечающих за предоставление государственной услуги. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны быть аттестованы; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет.	СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

11. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций

	учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ).	культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова - автоматическая дренчерная система пожаротушения; - рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме» (с изм. на 23 апреля 2020 года); ФЗ № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2019 года № 487-ФЗ); ФЗ от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2018 года № 538-ФЗ); ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации; Локальные нормативные

	оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	документы культурно-досугового учреждения.
--	---	--

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1.Режим работы	Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом Учреждения, с учётом специфики предоставления государственной услуги. Занятия в клубных формированиях проводятся по расписанию, утверждённому руководителем Учреждения.
2.Требования к механизму предоставления государственной услуги	Возможность получения гражданами Услуги не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств. Организация деятельности клубных формирований (платных студий при коллективах любительского художественного творчества (народного творчества) проводится по следующим направлениям: – музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.); – театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.); – хореографического творчества; – изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.); – циркового и акробатического мастерства; – киноискусства; – фотоискусства; – эстетического развития; – русского языка, иных языков народов России, иностранных языков; – техники речи; – развития мышления; – информатики и компьютерной грамоты; – компьютерной графики, анимации; – здоровья; – и др. Содержание учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется творческими программами клубных формирований, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми Учреждением самостоятельно. По согласованию с руководителем Учреждения клубные формирования могут оказывать платные услуги, как-то: спектакли, концерты, представления, выставки и др. помимо основного плана работы Учреждения, при условии, что сборы от реализации платных услуг будут использованы на приобретение костюмов, реквизита, приобретение методических пособий, а также на поощрение участников и руководителей клубных формирований.

	За достигнутые творческие успехи участники платных студий при коллективах любительского художественного творчества (народного творчества) могут переводиться в подготовительный состав коллектива при наличии бюджетных мест. Минимальный срок занятий в платной студии при коллективах любительского художественного творчества (народного творчества) – не менее 4 лет.
3. Обслуживание особых категорий потребителей	Люди с ограниченными возможностями здоровья имеют право на получение государственной услуги при предоставлении медицинской справки, не запрещающей занятия в клубном формировании. Представители коренного малочисленного (саамского) народа, проживающего на территории Мурманской области, имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде). Участники клубных формирований детского и юношеского возраста, старшего поколения имеют право выбора клубного формирования с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Специалисты муниципальных культурно-досуговых учреждений Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде).

13. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли- вающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Балетмейстер, хормейстер, режиссёр, дирижёр, аккомпаниатор, руководитель кружка, методист, иные должности работников культуры, отнесённые к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность учреждений	Значения штатной численности работников культуры при усреднённых организационно-технических условиях предоставления ими государственной услуги определяются с учётом числа клубных формирований, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих	Приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досуго	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональное образование не менее 90 % от общего числа специалистов культурно-досугового учреждения, занимающихся предоставлением государственной услуги	Не реже 1 раза в три года

культуры», участвующие в предоставле- нии государст-венн ой услуги	влияние на трудоёмкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждении культурно-досугово го типа	вого типа с учетом отраслевой специфики»		
---	---	---	--	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей учреждения	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - информация о клубных формированиях, о наборе участников в клубные формирования, расписание работы; - план мероприятий на месяц; - анонсы мероприятий.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежегодно. В соответствии с планом мероприятий учреждения
2. Размещение информации в интерактивных сенсорных терминалах (при наличии)	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - информация о клубных формированиях, о наборе участников в клубные формирования, расписание работы; - план мероприятий на месяц.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежемесячно.
3. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства	Информация о деятельности Учреждения, о достижениях клубных формирований. Анонсы мероприятий.	По мере необходимости. В соответствии с Планом мероприятий учреждения
4. Размещение информации на информационных стендах Учреждения	- расписание занятий клубного формирования; - точное название клубного формирования, ФИО руководителя; - афиши и листовки планируемых мероприятий.	Ежегодно. В соответствии с Планом мероприятий учреждения

15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве предоставления государственной услуги рассматриваются должностными лицами Учреждения не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В Учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В Учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области.
Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества предоставления государственной услуги
«Организация деятельности клубных формирований и
формирований самодеятельного народного творчества»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат предоставление государственной услуги			
Динамика количества участников клубных формирований (к предыдущему году), %	$\geq n$	M (участники в отчетном году) – M (участники в предыдущем году) / M (участники в отчетном году) $\times 100$	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 7-НК
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещения		Соответствует	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
требованиям, да/нет	1	требованиям (да – 1, нет – 0)	
Соответствие ресурсного обеспечения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте учреждения, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям к механизму выполнения государственной услуги, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное		$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
образование от общего количества специалистов структурных подразделений, %	$O_s \geq 90$	высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п. 14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения,	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	Проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Значение весовых коэффициентов показателей оценки качества предоставления
государственной услуги «Организация деятельности клубных формирований и
формирований самодеятельного народного творчества»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (В _{ij})
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги	0,3
Динамика количества участников клубных формирований (к предыдущему году)	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие ресурсного обеспечения требованиям</i>	0,04
2. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,04
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,05
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям к механизму выполнения государственной услуги</i>	0,06
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,03
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги</i>	0,02
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги	X
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей учреждения</i>	0,05
<i>Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения</i>	0,03

<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения</i>	0,03
6. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной услуги</i>	0,02
ИТОГО	1

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества выполнения
государственной работы «Выявление, изучение, сохранение, развитие и
популяризация объектов нематериального культурного наследия народов
Российской Федерации в области традиционной народной культуры»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной работы: «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» (далее – государственная работа).

3. Цель государственной работы:

- создание условий для сохранения, развития и популяризации нематериального культурного наследия Мурманской области в области традиционной народной культуры.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения государственной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение государственной работы:

Государственная работа выполняется на безвозмездной основе.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- *качество государственной работы* – степень соответствия качества выполнения государственной работы установленным требованиям к ее выполнению.

- *стандарт качества государственной работы* – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя государственной работы;

- *организации культурно-досугового типа, учреждение культуры клубного типа* – некоммерческие культурно-досуговые организации, которые являются многофункциональными комплексными организациями культуры, предоставляющими максимум услуг социально-культурного характера для различных категорий населения в сфере досуга и рекреации, просветительства и творчества, создающими условия для занятий самодеятельным (любительским) художественным творчеством, сохранения и актуализации народных традиций; созданные для осуществления функций некоммерческого характера, в том числе функций организации культуры (проведение концертов, выставок, спектаклей, кинопоказов), методического и просветительского центра (проведение мастер-классов, организация методической помощи, курсов, медиатек, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация досуга, дискуссионных клубов, проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий);

- *нематериальное культурное наследие* – обычаи, формы представления и выражения, знания и навыки, а также связанные с ними инструменты, предметы,

артефакты и культурные пространства, признанные сообществами, группами и, в некоторых случаях, отдельными лицами в качестве части их культурного наследия.

- **объекты нематериального культурного наследия народов Российской Федерации** – обычаи, формы представления и выражения, знания и навыки, а также связанные с ними инструменты, предметы, артефакты и культурные пространства, признанные сообществами, представляющие историческую и культурную значимость и внесенные в Каталог объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации.

- **каталог объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации** – информационная система, включающая в себя банк данных объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации (идентификация, документирование, исследование), единство и сопоставимость которых обеспечиваются за счет общих принципов формирования, методов и формы ведения каталога.

- **носители нематериального культурного наследия народов Российской Федерации** – сообщества, в частности коренные сообщества, группы и, в некоторых случаях, отдельные лица, играющие важную роль в создании, сохранении и воссоздании нематериального культурного наследия народов Российской Федерации, обогащающие культурное разнообразие и способствующие развитию творческих способностей человека.

- **области проявления нематериального культурного наследия народов Российской Федерации** – устные традиции и формы выражения, включая язык в качестве носителя нематериального культурного наследия; исполнительские искусства; обычаи, обряды, празднества; знания и обычаи, относящиеся к природе и вселенной; знания и навыки, связанные с традиционными ремеслами.

6. Правовые основы выполнения государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

- Федеральный закон от 6 января 1999 г. № 7-ФЗ "О народных художественных промыслах" (в редакции на основе изменений, внесенных Федеральным законом от 29.07.2017 N 234-ФЗ);

- Федеральный закон от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации" (в редакции на основе изменений, внесенных Федеральным законом от 24.04.2020 N 147-ФЗ);

- Федеральный закон от 17 июня 1996 г. № 74-ФЗ "О национально-культурной автономии" (в редакции на основе изменений, внесенных Федеральным законом от 04.11.2014 N 336-ФЗ);

- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон "О языках народов Российской Федерации" от 25 октября 1991 года №1807-1;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- указ Президента Российской Федерации "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года" от 07.05.2018 года № 204;
- постановление Правительства Российской Федерации "О едином перечне коренных малочисленных народов Российской Федерации" от 24 марта 2000 года № 255;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 24.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры РФ 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»;

- приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации министерством культуры российской федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;

- закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

- закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;

- Приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 02.10.2013 г. № 270 «О создании Единого реестра объектов нематериального культурного наследия Мурманской области»;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;

- ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;

- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной работы:

Государственная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы (приложение 1 к настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам выполнения государственной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной работы:

Не требуется.

9.2. Порядок выполнения государственной работы:

Государственная работа выполняется государственными областными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждение), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

В составе государственной работы выделяются следующие направления деятельности:

- проведение мероприятий, направленных на сбор, обработку и анализ методического материала, обеспечивающих сохранение и восстановление разнообразных видов и форм нематериального культурного наследия Мурманской области;

- формирование Каталога объектов нематериального культурного наследия Мурманской области и обеспечение ежегодного дополнения внесенных в него объектов нематериального культурного наследия Мурманской области и их носителей (граждан, коллективов).

Выполнение государственной работы осуществляются в соответствии с режимом работы Учреждения, осуществляющего обслуживание посетителей.

Выполнение работы отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услугам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы:

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение государственной работы становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению государственной работы).

9.4. Сроки приостановления выполнения государственной работы:

Решение о возобновлении выполнения государственной работы принимается Учреждением, выполняющим государственную работу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения государственной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждений культурно-досугового типа в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту:

1. Нарушение срока выполнения государственной работы;
2. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для выполнения государственной работы;
3. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для выполнения государственной работы, у заявителя;
4. Отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;
5. Затребование с заявителя при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в

электронной форме в Учреждение, в Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство; жалобы на действия должностных лиц Министерства, руководителя Учреждения подаются на имя руководителя Министерства; жалобы на действия руководителя Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационные сети интернет, официального сайта Министерства или Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

В жалобе, поступившей в Учреждение, в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области: <http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>.

Адрес для направления жалоб в Учреждение в электронном виде:

- электронная почта:
МОДКиНТ odk_kirova@mail.ru

Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, выполняющего государственную работу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу либо должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера), контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение, в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации,

а в случае обжалования отказа Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения в приёме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

При обращении заявителя на личный приём в Министерство должностное лицо, проводящее личный приём граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приёма гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приёме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, Министерство, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и

прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения, выполняющего государственную работу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе выполнения государственной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	- Учреждение в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного	ФЗ от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ); СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96

	освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки.	Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения:	Наличие помещений для выполнения государственной работы, в том числе: - помещения для встречи посетителей (фойе); - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для проведения мероприятий (зрительный зал, артистические гримерные, малые залы, гостиные и другие); - служебные помещения для методистов; - административные и хозяйственные помещения.	
3. Ресурсное обеспечение	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное выполнение работы, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; - автоматизированные рабочие места для методистов. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы. - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет.	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Заказ транспорта для организации выполнения государственной работы.	

11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные	Наличие документов:	Приказ Минкультуры России

документы	- устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ).	от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранный сигнализация; - кнопка экстренного вызова - автоматическая дренчерная система пожаротушения; - рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции;	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме" (с изм. на 23 апреля 2020 года); ФЗ № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2019 года № 487-ФЗ); ФЗ от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2018 года № 538-ФЗ);

	- первичные средства пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации; Локальные нормативные документы культурно-досугового учреждения
--	--	---

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1.Режим работы	Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом Учреждения, с учётом специфики выполнения государственной работы.
2.Требования к электронному каталогу объектов нематериального культурного наследия	Электронный каталог должен содержать информацию об объектах нематериального культурного наследия Мурманской области. В Учреждении ведётся оперативное пополнение электронного каталога.
3.Условия предоставления доступа к электронному каталогу объектов нематериального культурного наследия	Доступ к электронному каталогу объектов нематериального культурного наследия Мурманской области организован в удаленном режиме на сайте Учреждения. Гиперссылка для доступа пользователей к электронному каталогу объектов нематериального культурного наследия Мурманской области должна размещаться на главной странице сайта Учреждения.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли-вающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Заведующий отделом, методист, иные должности работников культуры, отнесенные к основному персоналу по виду экономич. деятельности	Значения штатной численности работников культуры при усреднённых организационно-тех нических условиях выполнения ими работ определяются с учётом числа объектов нематериального	Приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных	Доля специалистов, имеющих высшее профессионально е образование не менее 50 % от общего числа специалистов структурного подразделения Учреждения, занимающегося выполнением	Не реже 1 раза в три года

«Деятельность учреждений культуры», участвующие в выполнении государственной работы	культурного наследия Мурманской области, объёмов исследовательской и методической работы, количества изданных методических пособий, методических выездов, мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоёмкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении	(муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»	государственной работы	
---	---	--	------------------------	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Учреждения	- информация о деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу; - полный перечень оказываемых услуг Учреждения, контактная информация; - перечень изданий, сборников и иных методических материалов, разработанных учреждением; - каталог объектов нематериального культурного наследия Мурманской области; - анонсы мероприятий; - план мероприятий на год.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). В соответствии с планом мероприятий учреждения. Ежегодно.
2. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства.	- информация о деятельности Учреждения, выполняющего государственную работу	В соответствии с Планом работы учреждения.

15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной работы рассматриваются должностными

	лицами Учреждения не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В Учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной работы	В Учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством выполнения государственных работ (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения государственной работы на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области.
Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества выполнения
государственной работы**

**«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация
объектов нематериального культурного наследия народов Российской
Федерации в области традиционной народной культуры»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы			
Количество объектов, внесённых в электронный каталог объектов нематериального культурного наследия Мурманской области	$\geq n^*$	$M_{\text{факт}} - M_{\text{план}} \geq 0$	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие возможности		Соответствует	Данные

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
заказа транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	требованиям (да – 1, нет – 0)	учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие механизму предоставления доступа к электронному каталогу объектов нематериального культурного наследия, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов структурных подразделений, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
		специалистов структурных подразделений, человек	
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы (согласно п. 14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей государственной работы, да/нет	1	Проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

*значение показателя объёма государственной работы для расчёта показателя качества устанавливается в государственном задании учреждения клубного типа, иного учреждения в сфере культуры, утверждённом Комитетом ежегодно.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Значение весовых коэффициентов показателей оценки качества
государственной работы «Выявление, изучение, сохранение, развитие и
популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской
Федерации в области традиционной народной культуры»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (В _{ij})
1	2
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы	0,3
<i>Количество объектов, внесенных в электронный каталог объектов нематериального культурного наследия</i>	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие ресурсного обеспечения требованиям</i>	0,04
<i>Наличие возможности заказа транспорта, соответствующего требованиям</i>	0,03
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,04
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,04
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие механизму предоставления доступа к электронному каталогу объектов нематериального культурного наследия</i>	0,1
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,03
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы</i>	0,03
5. Требования к уровню информационного обеспечения	X

потребителей государственной работы	
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Учреждения</i>	0,05
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства</i>	0,04
6. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной работы</i>	0,02
ИТОГО	1

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества выполнения государственной работы
«Организация деятельности любительских объединений и проектных групп»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной работы: «Организация деятельности любительских объединений и проектных групп» (далее – государственная работа)

3. Цель государственной работы: Развитие и создание условий для общения людей, проживающих на территории Мурманской области, с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений. Поддержка творческих инициатив людей, объединённых общей идеей.

4. Сведения о возмездной (безвозмездности) выполнения государственной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнения государственной работы: Государственная работа выполняется на безвозмездной основе.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- *качество государственной работы* - степень соответствия качества выполнения государственной работы установленным требованиям к ее выполнению.

- *стандарт качества государственной работы* - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя государственной работы.

- *организации культурно-досугового типа, учреждение культуры клубного типа* – некоммерческие культурно-досуговые организации, которые являются многофункциональными комплексными организациями культуры, предоставляющими максимум услуг социально-культурного характера для различных категорий населения в сфере досуга и рекреации, просветительства и творчества, создающими условия для занятий самодеятельным (любительским) художественным творчеством, сохранения и актуализации народных традиций; созданные для осуществления функций некоммерческого характера, в том числе функций организации культуры (проведение концертов, выставок, спектаклей, кинопоказов), методического и просветительского центра (проведение мастер-классов, организация методической помощи, курсов, медиатек, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация досуга, дискуссионных клубов, проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий).

- *самодеятельное (любительское) художественное творчество* – творческая деятельность людей, осуществляемая в рамках их свободного времени и не являющаяся сферой их профессиональной деятельности; имеет коллективные или индивидуальные формы, как организованные (в рамках

деятельности клубных формирований с помощью профильных специалистов (хореографов, музыкантов, режиссеров), так и неорганизованные (самостоятельное творчество), в том числе: народное художественное творчество - вид художественной деятельности народа, как в традиционных формах, так и в современных, техническое творчество - вид творческой деятельности, направленной на создание объекта по новым или существующим образцам техники и технологии, характеризующееся оригинальностью процесса и его результата в целях преобразовании природы и улучшении качества жизни.

- **клубное формирование** - добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях самодеятельным (любительским) художественным творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных умений в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, просветительства, организации досуга и отдыха. К клубным формированиям относятся любительские объединения, клубы по интересам, клубы, формирования/кружки самодеятельного народного творчества, прикладных умений, другие кружки, курсы, школы (не являющиеся образовательными организациями), студии, спортивные секции, оздоровительные группы и другие клубные формирования творческого, просветительского, физкультурно-оздоровительного и иных направлений, соответствующих основным принципам и видам деятельности культурно-досуговых организаций.

- **любительское объединение и клуб по интересам** – организационно оформленное добровольное объединение людей, занятых социально-полезной культурно-досуговой деятельностью в целях удовлетворения многообразных духовных запросов и интересов в сфере свободного времени.

- **программа клубного формирования** – последовательность действий в процессе передачи специальных знаний, умений и навыков в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники и др.

- **проектная группа** – это временное организационное образование людей с руководителем во главе, имеющее целью достижение обычно одной важной цели. Включает в себя набор всех необходимых специалистов для выполнения задания в запланированные сроки.

6. Правовые основы выполнения государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- указ Президента РФ "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;
- приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- приказ Минкультуры РФ 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»;

- приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации министерством культуры российской федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;

- решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;

- закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

- закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;

- приказ Государственного Российского Дома народного творчества от 27.12.2013 № 263 «Об утверждении примерного положения о коллективе любительского художественного творчества»;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;

- ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;

- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной работы:

- физические лица (граждане, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии)

- в интересах общества

8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы (приложение 1 к настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам выполнения государственной работы

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы при первичном обращении физических лиц:

9.1.1. документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);

9.1.3. заявление от руководителя любительского объединения или проектной группы по установленной форме с приложением согласия на обработку персональных данных.

9.2. Порядок выполнения государственной работы:

Государственная работа выполняется государственными областными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждение), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

В составе государственной работы выделяются следующие виды деятельности клубных формирований:

- организация систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.п.);
- проведение творческих отчётов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы т.п.);
- участие в культурной и общественной жизни Мурманской области;
- участие в региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.;
- информирование об условиях и возможностях получения услуги;
- участие в разработке и реализации социально-значимых проектов на территории Мурманской области.

Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в любительских объединениях определяется планом работы, который утверждается руководителем Учреждения, в проектных группах в соответствии с паспортом проектной работы.

Выполнение государственной работы осуществляются в соответствии с режимом работы Учреждения, осуществляющего обслуживание посетителей.

Выполнение государственной работы отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к государственной работе (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

9.3. Перечень оснований для приостановления предоставления или отказа в выполнении государственной работы:

- отсутствие документов, необходимых для выполнения государственной работы;
- отказ от прохождения процедуры регистрации посетителя, необходимой для выполнения государственной работы в помещении Учреждения;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение государственной работы становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению государственной работы);
- нарушение посетителем правил посещения Учреждения;
- нахождение потребителя работы в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение за выполнению государственной работы в дни и часы, в

которые Учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления выполнения государственной работы:

Решение о возобновлении предоставления государственной работы принимается Учреждением, выполняющим государственную работу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения государственной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту:

1. Нарушение срока выполнения государственной работы, определяющегося расписанием занятий любительского объединения, календарным планом проекта;

2. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для выполнения государственной работы;

3. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для выполнения государственной работы, у заявителя;

4. Отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;

5. Затребование с заявителя при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, локальными актами Учреждения.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, в Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство; жалобы на действия должностных лиц Министерства, руководителя Учреждения подаются на имя руководителя Министерства; жалобы на действия руководителя Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационные сети интернет, официального сайта Министерства или Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

В жалобе, поступившей в Учреждение, в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной

форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;

- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;

- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>.

Адрес для направления жалоб в Учреждение в электронном виде:

- электронная почта:

МОДКиНТ odk_kirova@mail.ru

Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, выполняющего государственную работу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу либо должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера), контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждения, в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения в приёме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

При обращении заявителя на личный приём в Министерство должностное лицо, проводящее личный приём граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приёма гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ, по существу поставленных в жалобе при личном приёме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, Министерство, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения, выполняющего государственную работу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе выполнения государственной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	- Учреждение в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки.	ФЗ от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ); СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения	Наличие помещений для выполнения государственной работы, в том числе: - помещения для встречи посетителей (фойе); - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей;	

	- туалетные комнаты с санузлами; - помещения для проведения мероприятий (зрительный зал, артистические гримерные, малые залы, гостиные и другие); - помещения для занятий любительских объединений и проектных групп; - помещения для переодевания в репетиционную одежду; - служебные помещения для руководителей любительских объединений и проектных групп, методистов; - административные и хозяйственные помещения.	
3. Ресурсное обеспечение	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное выполнение государственной работы, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий любительских объединений и проектных групп (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий любительских объединений и проектных групп; - автоматизированные рабочие места для методистов, отвечающих за выполнение государственной работы. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет.	СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Заказ транспорта для организации выполнения государственной работы	

11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - устав, зарегистрированный в	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об

	установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ).	утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности Учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова - автоматическая дренчерная система пожаротушения; - рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме» (с изм. на 23 апреля 2020 года); ФЗ № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2019 года № 487-ФЗ); ФЗ от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2018 года № 538-ФЗ); ВППБ 13-01-94 Правила

	пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений Учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации; Локальные нормативные документы культурно-досугового учреждения.
--	---	--

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1.Режим работы	Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учётом специфики выполнения государственной работы. Занятия в любительских объединениях и проектных групп проводятся по расписанию, утверждённому руководителем Учреждения.
2.Требования к механизму выполнения государственной работы	Потребителями государственной работы становятся граждане, не зависимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств. Работа любительских объединений должна включать организацию деятельности клубов по интересам художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий по следующим направлениям: культуры, литературы, психологии, журналистики, архитектуры, истории религий, краеведения, библиотечно-библиографических знаний, научно-технических знаний, исторических знаний, правовых знаний, естествознания, музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.), театрально творчества (в т.ч. актёрского мастерства и др), хореографического творчества, изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.), циркового и акробатического мастерства, кино и фотоискусства, эстетического развития, культурной и психолого-социальной адаптации, русского языка и иных языков народов России, иностранных языков, техники речи, развития мышления, информатики и компьютерной грамоты, компьютерной графики и анимации, здоровья, культуры быта, молодой семьи и др. Основными организационными особенностями любительского объединения, в отличие от другого творческого коллектива, являются следующие: - целью участия в любительском объединении является не столько получение умений и навыков в определенном жанре самодеятельного творчества, сколько общение с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений; - работа любительского объединения строится на принципах

	самоорганизации и самоуправления; - инициатива создания и организация работы клуба по интересам принадлежит учреждению или инициативной группе жителей Мурманской области. Любительские объединения развиваются по целому ряду направлений, что даёт основание для их примерной классификации: <table border="0"> <tr> <td>художественно-творческие;</td> <td>общественно-политические;</td> </tr> <tr> <td>научно-технические;</td> <td>культурно-развлекательные;</td> </tr> <tr> <td>коллекционно-собираательские;</td> <td>спортивно-оздоровительные;</td> </tr> <tr> <td>профессиональные;</td> <td>семейно-бытовые;</td> </tr> </table> социально-демографические; экологические; естественнонаучные и другие. Любительские объединения и проектные группы способствуют организации содержательного досуга населения, создают благоприятные условия для живого человеческого общения, участвуют в пропаганде достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства, науки, формируют мировоззрение, воспитывают эстетический вкус, прививают навыки самоуправления и самообразования, развивают инициативы и предприимчивость. По согласованию с руководителем Учреждения клубные формирования могут оказывать платные услуги, как-то: спектакли, концерты, представления, выставки и др. помимо основного плана работы Учреждения, при условии, что сборы от реализации платных услуг будут использованы на приобретение костюмов, реквизита, приобретение методических пособий, а также на поощрение участников и руководителей клубных формирований. За вклад в совершенствование и развитие творческой деятельности, организационную и воспитательную работу клубные формирования и отдельные участники клубных формирований могут быть представлены к различным видам поощрения, а именно: благодарность, грамота культурно-досугового учреждения, благодарность Министерства, Правительства Мурманской области, Мурманской областной Думы, Государственного Российского Дома народного творчества им. В.Д. Поленова, Министерства культуры РФ, другими отличиями – на основании соответствующих документов местных органов власти.	художественно-творческие;	общественно-политические;	научно-технические;	культурно-развлекательные;	коллекционно-собираательские;	спортивно-оздоровительные;	профессиональные;	семейно-бытовые;
художественно-творческие;	общественно-политические;								
научно-технические;	культурно-развлекательные;								
коллекционно-собираательские;	спортивно-оздоровительные;								
профессиональные;	семейно-бытовые;								
3. Обслуживание особых категорий потребителей	Люди с ограниченными возможностями здоровья имеют право на выполнение государственной работы без предоставления медицинской справки, не запрещающей занятия в любительском объединении и проектной группе. Представители коренного малочисленного (саамского) народа, проживающего на территории Мурманской области, имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде). Участники клубных формирований детского и юношеского возраста, старшего поколения имеют право выбора любительского объединения и проектной группы с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Специалисты муниципальных культурно-досуговых учреждений Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством								

	информирования и консультирования (в устном, письменном виде).
--	--

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Методист, иные должности работников культуры, отнесённые к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность учреждений культуры», участвующие в выполнении государственной работы	Значения штатной численности работников культуры при усреднённых организационно-технических условиях выполнения государственной работы определяются с учётом числа любительских объединений и проектных групп, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоёмкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении	Приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональное образование не менее 90 % от общего числа специалистов Учреждения, занимающихся выполнением государственной работы	Не реже 1 раза в три года

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на сайте Учреждения в сети интернет	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - информация о любительских объединениях и проектных группах, о приглашении	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежегодно.

	участников в любительские объединения и проектные группы, расписание работы; - план мероприятий на месяц; - анонсы мероприятий.	В соответствии с планом мероприятий учреждения
2. Размещение информации в интерактивных сенсорных терминалах (при наличии)	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - информация о любительских объединениях и проектных группах, о приглашении участников в любительские объединения и проектные группы, расписание работы; - план мероприятий на месяц.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежемесячно.
3. Размещение информации на сайте, в соц. сетях Министерства в сети интернет.	Информация о деятельности Учреждения, о достижениях любительских объединений и проектных групп. Анонсы мероприятий.	По мере необходимости. В соответствии с Планом мероприятий учреждения
4. Размещение информации на информационных стендах Учреждения	- расписание занятий любительских объединений и встреч проектных групп; - точное название любительских объединений и проектных групп, ФИО руководителя; - информация о планируемых мероприятиях.	Ежегодно. В соответствии с Планом мероприятий учреждения

15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной работы рассматриваются должностными лицами Учреждения не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В Учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В Учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

**Показатели оценки качества выполнения государственной работы
«Организация деятельности любительских объединений и проектных групп»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы			
Количество участников любительских объединений и проектных групп (чел.)	$\geq N$	$M \text{ факт} - M \text{ план} \geq 0$	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Предоставление заказного транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте, в группах соц. сетей Учреждениях, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям к механизму выполнения государственной работы, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов Учреждения, участвующих в выполнении государственной работы, %	$O_s \geq 90$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения выполнения государственной работы (согласно п. 14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте, в	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
группа соц. сетей учреждения, да/нет			
Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения,	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей Министерства, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей государственной работы, да/нет	1	Проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Значение весовых коэффициентов показателей оценки качества выполнения
государственной работы «Организация деятельности любительских объединений и
проектных групп»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (B _{ij})
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги	0,3
Количество участников любительских объединений и проектных групп	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие ресурсного обеспечения требованиям</i>	0,03
<i>Производится заказ транспорта</i>	0,03
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,03
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,04
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям к механизму выполнения государственной работы</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей</i>	0,04
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего числа специалистов Учреждения, занимающихся выполнением государственной работы</i>	0,03
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы</i>	0,02
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги	X

<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей учреждения</i>	0,05
<i>Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения</i>	0,03
6. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной работы</i>	0,02
ИТОГО	1

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества предоставления
государственной услуги «Организация и проведение мероприятий
(культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой
сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные
ценности)»**

1. Разработчик Стандарта качества предоставления государственной услуги: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги: «Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)» (далее – государственная услуга).

3. Цель государственной услуги:

- совершенствование методов работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий на стационарных площадках учреждений культурно-досугового типа Мурманской области, вне стационара, в том числе в дистанционном формате.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за предоставление государственной услуги:

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- *услуга организации культурно-досугового типа* - результат непосредственного взаимодействия организации культурно-досугового типа и потребителя, а также собственной деятельности организации культурно-досугового типа по удовлетворению потребности потребителя.

- *качество государственной услуги* - степень соответствия качества предоставления государственной услуги установленным требованиям к ее предоставлению.

- *стандарт качества государственной услуги* - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя государственной услуги.

- *организации культурно-досугового типа, учреждение культуры клубного типа* – некоммерческие культурно-досуговые организации, которые являются многофункциональными комплексными организациями культуры, предоставляющими максимум услуг социально-культурного характера для различных категорий населения в сфере досуга и рекреации, просветительства и творчества, создающими условия для занятий самодеятельным (любительским) художественным творчеством, сохранения и актуализации народных традиций; созданные для осуществления функций некоммерческого характера, в том числе функций организации культуры (проведение концертов, выставок, спектаклей, кинопоказов), методического и просветительского центра (проведение

мастер-классов, организация методической помощи, курсов, медиатек, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация досуга, дискуссионных клубов, проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий);

- **культурно-массовое мероприятие** - совокупность действий или явлений социальной жизни с участием большого количества граждан, совершающихся с целью удовлетворения политических, духовных, физических и других потребностей граждан, являющихся формой реализации их прав и свобод, а также формой социального общения между людьми и способом выработки единства установок личности, коллектива и общества в целом, проводимое в специально определенных для этого местах, предназначенных (в том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях);

- **потребитель услуг/работ учреждения культурно-досугового типа** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, получить или заказывающие, получающие работы/услуги организации клубного типа для личных, семейных, домашних и иных нужд.

6. Правовые основы предоставления государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

- указ Президента РФ "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры РФ 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»;
- приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации министерством культуры российской федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;
- решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;
- закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;
- приказ Государственного Российского Дома народного творчества от 27.12.2013 № 263 «Об утверждении примерного положения о коллективе любительского художественного творчества»;
- приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 27.06.2016 № 151 «Об утверждении Положения о народном (образцовом) самодеятельном коллективе, работающем в государственных, муниципальных культурно-досуговых учреждениях Мурманской области»;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;
- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

Государственная услуга предоставляется в интересах физических и юридических лиц, в интересах общества.

8. Показатели оценки качества предоставления государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам предоставления государственной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

Для посетителей – требований нет.

9.2. Порядок предоставления государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждение), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

Место проведения – Мурманская область.

Культурно-массовые мероприятия делятся на культурно-досуговые и информационно-просветительские, к которым относятся народные гуляния, праздники, карнавалы, фестивали, смотры, конкурсы, концерты, ярмарки, олимпиады народного творчества, выставки, театрализованные представления, семинары, лекции, экскурсии, конференции, мастер-классы, круглые столы и другие, в том числе комбинированные, формы мероприятий.

В составе государственной услуги выделяются следующие направления деятельности:

- организация досуга различных групп населения: проведение массовых культурно-просветительских, театрально-зрелищных, спортивных, развлекательных и других публичных мероприятий;
- организация и проведение коллективных форм методической деятельности в области культурно-досуговой деятельности и самодеятельного народного художественного творчества (конференций, семинаров, мастер-классов, тренингов и т.д.);
- организация и проведение фестивалей, конкурсов, нацеленных на развитие межнационального диалога культур, популяризацию высоких гуманистических идей на международном, всероссийском, межрегиональном, областном уровнях; на определение современного состояния и перспектив развития различных жанров творчества.

Предоставление государственной услуги осуществляются в соответствии с режимом работы Учреждения, осуществляющего обслуживание посетителей.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего

законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услугам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

9.3. Перечень оснований для приостановления предоставления или отказа в предоставлении государственной услуги:

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых предоставление государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услугу, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);

- нарушение посетителем правил посещения Учреждения;

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);

- обращение за предоставлением государственной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления предоставления государственной услуги:

Решение о возобновлении предоставления государственной услуги принимается Учреждением, предоставляющим государственную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление предоставления государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе предоставления государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

1. Нарушение срока предоставления государственной услуги, определяющегося планом работы Учреждения;

2. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги;

3. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги, у заявителя;

4. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим

Стандартом;

5. Затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, локальными актами Учреждения.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, в Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство; жалобы на действия должностных лиц Министерства, руководителя Учреждения подаются на имя руководителя Министерства; жалобы на действия руководителя Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационные сети интернет, официального сайта Министерства или Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

В жалобе, поступившей в Учреждение, в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области: <http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>.

Адрес для направления жалоб в Учреждение в электронном виде:

- электронная почта:
МОДКиНТ odk_kirova@mail.ru

Жалоба должна содержать:

1. наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу либо должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера), контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную

услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждения, в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения в приёме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

При обращении заявителя на личный приём в Министерство должностное лицо, проводящее личный приём граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приёма гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ, по существу поставленных в жалобе при личном приёме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, Министерство, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	- Учреждение в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно	ФЗ от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ); СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения;

	быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки; - территория, предназначенная (в т.ч. временно) или подготовленная для проведения мероприятия должна иметь ограждение по периметру, мусорные баки, должна быть свободна от автотранспорта, в шаговой доступности должны располагаться стационарные туалетные комнаты (в близлежащем здании) или биотуалеты.	СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий.
2. Помещения	Наличие помещений для организации предоставления государственной услуги в том числе: - помещения для обслуживания пользователей; - гардероб или место для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - помещения для проведения мероприятий (зрительный, актовый, лекционный или конференц-зал, гостиная, артистические гримерные, танцевальный зал, репетиционные помещения, культурно-досуговый центр и другие).	
3. Ресурсное обеспечение	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить	СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные

	качественное предоставление государственной услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий клубных формирований (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий клубных формирований; - автоматизированные рабочие места для методистов, отвечающих за выполнение государственной работы. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет. Пошив, покупка сценических костюмов, реквизита для проведения мероприятий, утверждённых планом работы Учреждения.	учреждения) СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Заказ транспорта для организации предоставления государственной услуги	

11. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ).	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов

		Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности Учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова - автоматическая дренчерная система пожаротушения; - рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме» (с изм. на 23 апреля 2020 года); ФЗ № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2019 года № 487-ФЗ); ФЗ от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

	пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений Учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	(с изм. на 27 декабря 2018 года № 538-ФЗ); ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации; Локальные нормативные документы культурно-досугового учреждения.
--	---	---

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика работы для потребителей
1. Режим работы	Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учётом специфики предоставления государственной услуги. Занятия в клубных формированиях проводятся по расписанию, утверждённому руководителем Учреждения.
2. Механизм предоставления государственной услуги.	<u>Обслуживание посетителей мероприятий.</u> <u>Обслуживание зрителей:</u> Учреждение проводит мероприятия, ориентированные на различные группы посетителей, с учётом их возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья, в том числе в режиме внестационарного культурно-досугового обслуживания и в дистанционном формате с использованием различных интернет-платформ. При организации (проведении) культурно-массовых мероприятий, имеющих возрастные ограничения, Учреждение размещает на афишах и иных объявлениях о проведении мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения, знак информационной продукции и (или) текстовое предупреждение об ограничении посещения культурно-массовых мероприятий среди детей в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». <u>Обслуживание участников:</u> - подготовка информационного письма о предстоящем мероприятии; - осуществление своевременной информационной рассылки; - рассылка и обработка заявок на участие в мероприятиях, которые принимаются от учреждений, организаций, клубных формирований, физических лиц; - подготовка Положения о предстоящем мероприятии (конкурсе, смотре).
3. Обслуживание особых категорий потребителей	Люди с ограниченными возможностями здоровья имеют право на получение государственной услуги при предоставлении медицинской справки, не запрещающей занятия в клубном формировании. Представители коренного малочисленного (саамского) народа, проживающего на территории Мурманской области, имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том

	числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде). Участники клубных формирований детского и юношеского возраста, старшего поколения имеют право выбора клубного формирования с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Специалисты муниципальных культурно-досуговых учреждений Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде).
--	--

13. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли-вающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Заведующий отделом, методист, режиссёр, помощник режиссёра, иные должности работников культуры, отнесённые к основному персоналу по виду экономич. деятельности «Деятельность учреждений культуры», участвующие в предоставлении государственной услуги	Значения штатной численности работников культуры при усредненных организационно-технических условиях предоставления ими государственной услуги определяются с учётом числа клубных формирований, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоёмкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении	Приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональное образование не менее 90 % от общего числа специалистов Учреждения, занимающихся предоставлением государственной услуги	Не реже 1 раза в три года

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Учреждения	- информация о деятельности Учреждения относительно проведения мероприятий (пресс-релизы, фото, видео, анонсы и др.); - перечень изданий, сборников и иных методических материалов, разработанных Учреждением; - полный перечень оказываемых услуг Учреждением, контактная информация; - план мероприятий на год; - план мероприятий на месяц.	В соответствии с планом мероприятий учреждения По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежегодно. Ежемесячно.
2. Размещение информации в интерактивных сенсорных терминалах (при наличии)	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - план мероприятий на месяц.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежемесячно.
3. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства.	Информация о деятельности Учреждения относительно проведения мероприятий (пресс-релизы, фото, видео, анонсы и др.)	В соответствии с Планом мероприятий Учреждения
4. Размещение информации на информационных стендах	Афиши и листовки, планируемых мероприятий.	В соответствии с Планом мероприятий учреждения

15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве предоставления государственной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения культурно-досугового типа не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В Учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В Учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

**Показатели оценки качества предоставления государственной услуги
«Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной
деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются
и осваиваются культурные ценности)»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги			
Динамика количества участников мероприятий (к предыдущему году), %	$\geq n$	M (участники в отчетном году) – M (участники в предыдущем году)/ M (участники в отчётном году) x 100	Журнал учёта КММ учреждения; Отчёт о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Предоставление заказного транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте, в группах соц. сетей Учреждениях, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и	1	Соответствует требованиям	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
криминальной безопасности, да/нет		(да – 1, нет – 0)	
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям к механизму предоставления государственной услуги, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов структурных подразделений, %	$O_s \geq 90$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п.14 настоящего Стандарта)			

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения,	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей Министерства, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	Проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Значение весовых коэффициентов показателей оценки качества
государственной услуги «Организация и проведение мероприятий
(культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой
сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные
ценности)»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (В _{ij})
1	2
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги	0,3
<i>Динамика количества участников мероприятий (к предыдущему году)</i>	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие ресурсного обеспечения требованиям</i>	0,04
<i>Производится заказ транспорта</i>	0,03
2. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,03
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,05
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие требованиям к механизму предоставления государственной услуги</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей</i>	0,04
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,02
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги</i>	0,03
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей	X

государственной услуги	
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей учреждения</i>	0,02
<i>Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения</i>	0,04
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства</i>	0,04
<i>Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения</i>	0,03
6.Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной услуги</i>	0,02
ИТОГО	1

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества предоставления
государственной услуги «Организация и проведение мероприятий»**

1. Разработчик Стандарта качества предоставления государственной услуги: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги: Организация и проведение мероприятий (далее – государственная услуга).

Содержание услуги включает:

- организацию и проведение культурно-массовых мероприятий (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности) в следующих формах: вечеров, балов, праздников, игровых программ, квестов, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых);

- организацию и проведение обучающих и просветительских мероприятий в следующих формах: организация и проведение литературно-музыкальных вечеров, видеогостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций, лекционных мероприятий, презентаций.

Услуга предоставляется с учетом всех форм: на стационаре, вне стационара, в сети Интернет.

Место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения мероприятия, а также собственные или арендованные площадки в сети Интернет.

3. Цели государственной услуги:

- удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям;

- развитие современных востребованных форм культурного и интеллектуального досуга и отдыха населения.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за предоставление государственной услуги:

Государственная услуга предоставляется на возмездной основе.

4.1. Порядок взимания платы

Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов осуществляется на основании Статьи 52.1. «Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (введена Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ).

Оплата за посещение платных мероприятий физическими лицами вносится в кассу Учреждения или по безналичному расчёту через терминал, оплата юридическими лицами осуществляется через кассу Учреждения, по безналичному расчёту через терминал или на основании счёта.

4.2. Размер платы

Размер платы определяется на основе Приказа руководителя Учреждения о стоимости входного билета.

4.3. Основания для взимания платы:

- для физических лиц – кассовый чек.
- для юридических лиц – кассовый чек, договор об оказании услуг, счёт.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- **услуга организации культурно-досугового типа** - результат непосредственного взаимодействия организации культурно-досугового типа и потребителя, а также собственной деятельности организации культурно-досугового типа по удовлетворению потребности потребителя.

- **качество государственной услуги** - степень соответствия качества предоставления государственной услуги установленным требованиям к ее предоставлению.

- **стандарт качества государственной услуги** - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя государственной услуги.

- **организации культурно-досугового типа, учреждение культуры клубного типа** – некоммерческие культурно-досуговые организации, которые являются многофункциональными комплексными организациями культуры, предоставляющими максимум услуг социально-культурного характера для различных категорий населения в сфере досуга и рекреации, просветительства и творчества, создающими условия для занятий самодеятельным (любительским) художественным творчеством, сохранения и актуализации народных традиций; созданные для осуществления функций некоммерческого характера, в том числе функций организации культуры (проведение концертов, выставок, спектаклей, кинопоказов), методического и просветительского центра (проведение мастер-классов, организация методической помощи, курсов, медиатек, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация досуга, дискуссионных клубов, проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий);

- **культурно-массовое мероприятие** - совокупность действий или явлений социальной жизни с участием большого количества граждан, совершающихся с целью удовлетворения политических, духовных, физических и других потребностей граждан, являющихся формой реализации их прав и свобод, а также формой социального общения между людьми и способом выработки единства установок личности, коллектива и общества в целом, проводимое в специально определенных для этого местах, предназначенных (в том числе временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях);

- **билет** - документ, удостоверяющий право на посещение мероприятия или получение услуги;

- **абонемент** - право пользования чем-либо на определенный срок (местом в театре, катком, телефоном и т. д.), а также документ, предоставляющий это право;

- **потребитель услуг/работ учреждения культурно-досугового типа** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, получить или заказывающие, получающие работы/услуги организации клубного типа для личных, семейных, домашних и иных нужд.

6. Правовые основы предоставления государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

- указ Президента РФ "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры РФ 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»;
- приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации министерством культуры российской федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;
- решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;
- закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;
- приказ Государственного Российского Дома народного творчества от 27.12.2013 № 263 «Об утверждении примерного положения о коллективе любительского художественного творчества»;
- приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 27.06.2016 № 151 «Об утверждении Положения о народном (образцовом) самодеятельном коллективе, работающем в государственных, муниципальных культурно-досуговых учреждениях Мурманской области»;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;
- ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;
- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

Государственная услуга предоставляется в интересах физических и юридических лиц, в интересах общества.

8. Показатели оценки качества предоставления государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам предоставления государственной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

Для физических лиц – билет, абонемент с приложением кассового чека.

Для юридических лиц – договор об оказании услуг, билет, абонемент с приложением кассового чека.

9.2. Порядок предоставления государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждение), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

Место проведения – Мурманская область.

Культурно-массовые мероприятия делятся на культурно-досуговые и информационно-просветительские, к которым относятся народные гуляния, праздники, карнавалы, фестивали, смотры, конкурсы, концерты, ярмарки, олимпиады народного творчества, выставки, театрализованные представления, семинары, лекции, экскурсии, конференции, мастер-классы, круглые столы и другие, в том числе комбинированные, формы мероприятий.

В составе государственной услуги выделяются следующие направления деятельности:

- организация досуга различных групп населения: проведение массовых культурно-просветительских, театрально-зрелищных, спортивных, развлекательных и других публичных мероприятий;

- организация и проведение коллективных форм методической деятельности в области культурно-досуговой деятельности и самодеятельного народного художественного творчества (конференций, семинаров, мастер-классов, тренингов и т.д.);

- организация и проведение фестивалей, конкурсов, нацеленных на развитие межнационального диалога культур, популяризацию высоких гуманистических идей на международном, всероссийском, межрегиональном, областном уровнях; на определение современного состояния и перспектив развития различных жанров творчества.

Предоставление государственной услуги осуществляются в соответствии с режимом работы Учреждения, осуществляющего обслуживание посетителей.

Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

Для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услугам (по времени, возрасту, необходимости присутствия сопровождающего лица и др.).

9.3. Перечень оснований для приостановления предоставления или отказа в предоставлении государственной услуги:

- не представление при входе на мероприятие билета или абонеента;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых предоставление государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услугу, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);
- нарушение посетителем правил посещения Учреждения;
- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение за предоставлением государственной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления предоставления государственной услуги:

Решение о возобновлении предоставления государственной услуги принимается Учреждением, предоставляющим государственную услугу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление предоставления государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе предоставления государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

1. Нарушение срока предоставления государственной услуги, определяющегося планом работы Учреждения;
2. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для предоставления государственной услуги;
3. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для

предоставления государственной услуги, у заявителя;

4. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;

5. Затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, локальными актами Учреждения.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, в Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство; жалобы на действия должностных лиц Министерства, руководителя Учреждения подаются на имя руководителя Министерства; жалобы на действия руководителя Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационные сети интернет, официального сайта Министерства или Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

В жалобе, поступившей в Учреждение, в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;
- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
- виртуальная приемная Правительства Мурманской области: <http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>.

Адрес для направления жалоб в Учреждение в электронном виде:

- электронная почта:
МОДКиНТ odk_kirova@mail.ru

Жалоба должна содержать:

1. наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу либо должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера), контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии)

Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждения, в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения в приёме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

При обращении заявителя на личный приём в Министерство должностное лицо, проводящее личный приём граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приёма гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ, по существу поставленных в жалобе при личном приёме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его

семьи, должностное лицо Учреждения, Министерство, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, Учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	- Учреждение в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для	ФЗ от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14)

	населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки; - территория, предназначенная (в т.ч. временно) или подготовленная для проведения мероприятия должна иметь ограждение по периметру, мусорные баки, должна быть свободна от автотранспорта, в шаговой доступности должны располагаться стационарные туалетные комнаты (в близлежащем здании) или биотуалеты.	№ 185-ФЗ); СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий.
2. Помещения	Наличие помещений для организации предоставления государственной услуги в том числе: - помещения для обслуживания пользователей; - гардероб или место для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - помещения для проведения мероприятий (зрительный, актовый, лекционный или конференц-зал, гостиная, артистические гримерные, танцевальный зал, репетиционные помещения, культурно-досуговый центр и другие).	
3. Ресурсное	Наличие специального оборудования,	СанПиН 2.4.4.1251-03

обеспечение	отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное предоставление государственной услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий клубных формирований (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий клубных формирований; - автоматизированные рабочие места для методистов, отвечающих за выполнение государственной работы. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет. Пошив, покупка сценических костюмов, реквизита для проведения мероприятий, утверждённых планом работы Учреждения.	Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Заказ транспорта для организации предоставления государственной услуги	

11. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН);	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного

	- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ).	федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности Учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова - автоматическая дренчерная система пожаротушения;	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме» (с изм. на 23 апреля 2020 года); ФЗ № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2019 года № 487-ФЗ);

	- рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений Учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ФЗ от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2018 года № 538-ФЗ); ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации; Локальные нормативные документы культурно-досугового учреждения.
--	--	---

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика работы для потребителей
1. Режим работы	Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учётом специфики предоставления государственной услуги. Занятия в клубных формированиях проводятся по расписанию, утверждённому руководителем Учреждения.
2. Механизм предоставления государственной услуги.	<u>Обслуживание посетителей мероприятий.</u> <u>Обслуживание зрителей:</u> Учреждение проводит мероприятия, ориентированные на различные группы посетителей, с учётом их возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья, в том числе в режиме внестационарного культурно-досугового обслуживания и в дистанционном формате с использованием различных интернет-платформ. При организации (проведении) культурно-массовых мероприятий, имеющих возрастные ограничения, Учреждение размещает на афишах и иных объявлениях о проведении мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения, знак информационной продукции и (или) текстовое предупреждение об ограничении посещения культурно-массовых мероприятий среди детей в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». <u>Обслуживание участников:</u> - подготовка информационного письма о предстоящем мероприятии; - осуществление своевременной информационной рассылки; - рассылка и обработка заявок на участие в мероприятиях, которые принимаются от учреждений, организаций, клубных формирований, физических лиц; - подготовка Положения о предстоящем мероприятии (конкурсе, смотре).
3. Обслуживание особых категорий потребителей	Люди с ограниченными возможностями здоровья имеют право на получение государственной услуги при предоставлении медицинской справки, не запрещающей занятия в клубном формировании.

	Представители коренного малочисленного (саамского) народа, проживающего на территории Мурманской области, имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде). Участники клубных формирований детского и юношеского возраста, старшего поколения имеют право выбора клубного формирования с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Специалисты муниципальных культурно-досуговых учреждений Мурманской области имеют право на получение методической помощи в различных формах, в том числе посредством информирования и консультирования (в устном, письменном виде).
--	---

13. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли- вающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Заведующий отделом, методист, режиссёр, помощник режиссёра, иные должности работников культуры, отнесённые к основному персоналу по виду экономич. деятельности «Деятельность учреждений культуры», участвующие в предоставлении государственной услуги	Значения штатной численности работников культуры при усредненных организационно-технических условиях предоставления ими государственных услуг определяются с учётом числа клубных формирований, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоёмкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении	Приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональное образование не менее 90 % от общего числа специалистов Учреждения, занимающихся предоставлением государственной услуги	Не реже 1 раза в три года

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Учреждения	- информация о деятельности Учреждения относительно проведения мероприятий (пресс-релизы, фото, видео, анонсы и др.); - перечень изданий, сборников и иных методических материалов, разработанных Учреждением; - полный перечень оказываемых услуг Учреждением, контактная информация; - план мероприятий на год; - план мероприятий на месяц.	В соответствии с планом мероприятий учреждения По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежегодно. Ежемесячно.
2. Размещение информации в интерактивных сенсорных терминалах (при наличии)	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - план мероприятий на месяц.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежемесячно.
3. Размещение информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства.	Информация о деятельности Учреждения относительно проведения мероприятий (пресс-релизы, фото, видео, анонсы и др.)	В соответствии с Планом мероприятий Учреждения
4. Размещение информации на информационных стендах	Афиши и листовки, планируемых мероприятий.	В соответствии с Планом мероприятий учреждения

15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве предоставления государственной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения культурно-досугового типа не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В Учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В Учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение 1
к Стандарту

**Показатели оценки качества предоставления государственной услуги
«Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной
деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются
и осваиваются культурные ценности)»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги			
Динамика количества участников мероприятий (к предыдущему году), %	$\geq n$	M (участники в отчетном году) – M (участники в предыдущем году)/ M (участники в отчётном году) x 100	Журнал учёта КММ учреждения; Отчёт о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Предоставление заказного транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте, в группах соц. сетей Учреждениях, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям к механизму предоставления государственной услуги, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов структурных подразделений, %	$Os \geq 90$	$Os / O \times 100$, где: Os – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения,	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей Министерства, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	Проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Значение весовых коэффициентов показателей оценки качества
государственной услуги «Организация и проведение мероприятий
(культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются,
создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (В _{ij})
1	2
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги	0,3
Динамика количества участников мероприятий (к предыдущему году)	0,3
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги	0,7
1.Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие ресурсного обеспечения требованиям</i>	0,04
<i>Производится заказ транспорта</i>	0,03
2.Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,03
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,05
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,05
3.Требования к доступности государственной услуги для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,02
<i>Соответствие требованиям к механизму предоставления государственной услуги</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям по обслуживанию особых категорий потребителей</i>	0,04
4.Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в предоставлении государственной услуги, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов</i>	0,02
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги</i>	0,03

5.Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги	X
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей учреждения</i>	0,02
<i>Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения</i>	0,04
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства</i>	0,04
<i>Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения</i>	0,03
6.Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной услуги</i>	0,02
ИТОГО	1

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества выполнения государственной работы
«Информационное, аналитическое и методическое сопровождение
культурно-досуговой деятельности»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной работы: «Информационное, аналитическое и методическое сопровождение культурно-досуговой деятельности» (далее – государственная работа)

3. Цель государственной работы: обеспечение повышения эффективности деятельности и конкурентоспособности учреждений культурно-досугового типа посредством совершенствования их информационно-методического обеспечения и повышения квалификации персонала.

4. Сведения о возмездной (безвозмездности) выполнения государственной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнения государственной работы: Государственная работа выполняется на безвозмездной основе.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- *качество государственной работы* - степень соответствия качества выполнения государственной работы установленным требованиям к ее выполнению.

- *стандарт качества государственной работы* - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя государственной работы.

- *организации культурно-досугового типа, учреждение культуры клубного типа* – некоммерческие культурно-досуговые организации, которые являются многофункциональными комплексными организациями культуры, предоставляющими максимум услуг социально-культурного характера для различных категорий населения в сфере досуга и рекреации, просветительства и творчества, создающими условия для занятий самодеятельным (любительским) художественным творчеством, сохранения и актуализации народных традиций; созданные для осуществления функций некоммерческого характера, в том числе функций организации культуры (проведение концертов, выставок, спектаклей, кинопоказов), методического и просветительского центра (проведение мастер-классов, организация методической помощи, курсов, медиатек, творческих студий и мастерских) и общественного пространства (организация досуга, дискуссионных клубов, проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий).

- *методическая работа* – это целенаправленный, целостный, непрерывный процесс, направленный на повышение профессионализма и квалификации работников как показателя качества кадрового потенциала организации.

- *методические рекомендации* – полная информация о рекомендуемом опыте, отражают как опыт проведения мероприятия, так и всю «закулисную» работу, связанную с его выбором, моделированием, подготовкой и т. п.; сведения о причинах возникновения нового опыта, условиях, значении его результативности, возможности применения данного опыта в типичных ситуациях, его репродуцирования и т. д

6. Правовые основы выполнения государственной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- указ Президента РФ "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- распоряжение Минкультуры Российской Федерации от 18.09.2009 № Р-6 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;
- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности

организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»;

- приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

- приказ Минкультуры РФ 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»;

- приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации министерством культуры российской федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;

- решение Коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 N 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры»;

- закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;

- закон Мурманской области от 09.07.2010 № 1255-01-ЗМО «О пожарной безопасности в Мурманской области»;

- приказ Государственного Российского Дома народного творчества от 27.12.2013 № 263 «Об утверждении примерного положения о коллективе любительского художественного творчества»;

- ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг;

- ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения;

- ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной работы:

- физические лица (граждане, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии)

- юридические лица

- в интересах общества

8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы (приложение 1 к настоящему Стандарту)

9. Требования к процедурам выполнения государственной работы

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы:

Для физических лиц – обращение в устной или письменной форме

Для юридических лиц – обращение в письменной форме

9.2. Порядок выполнения государственной работы:

Государственная работа выполняется государственными областными учреждениями культурно-досугового типа (далее – Учреждение), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

В составе государственной работы выделяются следующие виды деятельности клубных формирований:

- информирование и консультирование специалистов учреждений культуры клубного типа, иных учреждений сферы культуры по вопросам организации и развития культурно-досуговой деятельности и самодеятельного народного художественного творчества;

- подготовка, издание и распространение различных видов информационно-методических, аналитических материалов;

- выполнение методического запроса через обращение Потребителя;

- сопровождение работы информационных ресурсов учреждения: обеспечение работы сайта, групп в социальных сетях и др.

Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии с режимом работы Учреждения, осуществляющего обслуживание посетителей.

Выполнение государственной работы отдельным категориям потребителей (граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.

9.3. Перечень оснований для приостановления предоставления или отказа в выполнении государственной работы:

- отсутствие обращений, необходимых для выполнения государственной работы;

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение государственной работы становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению государственной работы);

- нарушение посетителем правил посещения Учреждения;
- нахождение потребителя работы в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение за выполнению государственной работы в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления выполнения государственной работы:

Решение о возобновлении предоставления государственной работы принимается Учреждением, выполняющим государственную работу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения государственной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту:

1. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для выполнения государственной работы;

2. Отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом для выполнения государственной работы, у заявителя;

3. Отказ в выполнении государственной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Стандартом;

4. Затребование с заявителя при выполнении государственной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, локальными актами Учреждения.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, в Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство; жалобы на действия должностных лиц Министерства, руководителя Учреждения подаются на имя руководителя Министерства; жалобы на действия руководителя Министерства подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационные сети интернет, официального сайта Министерства или Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

В жалобе, поступившей в Учреждение, в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес

электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;

- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;

- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>.

Адрес для направления жалоб в Учреждение в электронном виде:

- электронная почта:

МОДКиНТ odk_kirova@mail.ru

Жалоба должна содержать:

1. наименование Учреждения, выполняющего государственную работу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу либо должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера), контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу;

4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, выполняющего государственную работу, должностного лица Учреждения, выполняющего государственную работу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждения, в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, Министерства, должностного лица Учреждения в приёме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

При обращении заявителя на личный приём в Министерство должностное лицо, проводящее личный приём граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приёма гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае, если заявитель истребовал письменный ответ, по существу поставленных в жалобе при личном приёме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;
- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, Министерство, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц Учреждения, выполняющего государственную работу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, Учреждение, выполняющее государственную работу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения государственной работы, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе выполнения государственной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	- Учреждение в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учётом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта; - прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, местами для парковки.	ФЗ от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ); СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения	Наличие помещений для выполнения государственной работы, в том числе: - помещения для встречи посетителей (фойе);	

	- гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды посетителей; - туалетные комнаты с санузлами; - служебные помещения для методистов; - административные и хозяйственные помещения.	
3. Ресурсное обеспечение	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное выполнение государственной работы, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специальное оборудование в помещениях для проведения мероприятий и для занятий любительских объединений и проектных групп (хореографические станки, зеркала, кресла, столы, стулья, шкафы др.) - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий и занятий любительских объединений и проектных групп; - автоматизированные рабочие места для методистов, отвечающих за выполнение государственной работы. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы; - лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети интернет.	СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Заказ транспорта для организации выполнения государственной работы	

11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе (основной государственный регистрационный номер - ОГРН); - свидетельство о внесении записи	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти,

	в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ).	органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности Учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова - автоматическая дренчерная система пожаротушения; - рамки металло-детекторы; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения; - система ОКСИОН (общероссийская комплексная система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей). Из помещений Учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные	Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме» (с изм. на 23 апреля 2020 года); ФЗ № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2019 года № 487-ФЗ); ФЗ от 22 июля 2008 года N 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. на 27 декабря 2018 года № 538-ФЗ); ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации; Локальные нормативные документы культурно-досугового учреждения.

	ВЫХОДЫ.	
--	---------	--

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1.Режим работы	Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учётом специфики выполнения государственной работы.
2.Требования к механизму выполнения государственной работы	Задачи: организационное, информационное, методическое и творческое обеспечение КДУ и других организаций различных организационно-правовых форм, ведущих работу по сохранению и развитию традиционной народной культуры, любительского искусства и социокультурной деятельности. Учреждение выполняет следующие функции: - повышение профессиональной компетенции руководителей и специалистов культурно-досуговой сферы; - помощь в организации участия специалистов культурно-досуговой сферы и любительских коллективов в учебно-методических мероприятиях и курсах повышения квалификации областного, всероссийского и международного уровней; - создание и ведение базы данных по жанрам народного творчества, культурно-досуговой деятельности; - мониторинг деятельности КДУ, аналитическое обобщение творческих, досуговых и социокультурных процессов; - разработка и издание методических, репертуарных, информационно- аналитических, рекламных и других материалов по различным аспектам народного творчества и культурно-досуговой деятельности и обеспечение ими КДУ; - координация деятельности в рамках подготовки и проведения общественно значимых культурных акций, в том числе: фестивалей, смотров, конкурсов и др. - разработка и адаптация культурно-досуговых практик (методик); - сбор и обобщение данных государственной статистической отчетности о работе муниципальных культурно-досуговых учреждений. Для достижения цели Учреждение может осуществлять взаимодействие: - с иными учреждениями и организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры и находящимися на территории Мурманской области, органами управления культуры, органами местного самоуправления муниципалитетов Мурманской области, Министерством культуры Российской Федерации; - с учреждениями и организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры на территории других субъектов Российской Федерации, органами управления культуры и органами местного самоуправления иных субъектов Российской Федерации; - с учреждениями и организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры на территории других государств; - с учреждениями и организациями, осуществляющими деятельность в иных сферах. В рамках организации взаимодействия Учреждение:

	- осуществляет обмен опытом работы с другими учреждениями культурно-досугового типа и самостоятельными коллективами, изучение, обобщение новых явлений культурно-досуговой деятельности различных социальных групп, опыта управления этой деятельностью, его опытно-экспериментального внедрения; - организует систему информационного обмена между учреждениями и органами культуры по основным направлениям деятельности Учреждения.
--	--

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли- вающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Методист, иные должности работников культуры, отнесённые к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность учреждений культуры», участвующие в выполнении государственно й работы	Значения штатной численности работников культуры при усредненных организационно-тех нических условиях выполнения государственной работы определяются с учётом числа любительских объединений и проектных групп, количества мероприятий и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в Учреждении	Приказ Министерства культуры РФ № 3453 от 30.12.2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуго вых учреждений и других организаций культурно-досуго вого типа с учетом отраслевой специфики»	Доля специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональн ое образование не менее 90 % от общего числа специалистов Учреждения, занимающихся выполнением государственно й работы	Не реже 1 раза в три года

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
1. Размещение информации на сайте Учреждения в сети	- информация о деятельности Учреждения;	По мере необходимости (не реже 1 раза в год).

интернет	- полный перечень услуг, оказываемых Учреждения, контактная информация; - информация о любительских объединениях и проектных группах, о приглашении участников в любительские объединения и проектные группы, расписание работы; - план мероприятий на месяц; - анонсы мероприятий.	Ежегодно. В соответствии с планом мероприятий учреждения
2.Размещение информации в интерактивных сенсорных терминалах (при наличии)	- информация о деятельности Учреждения; - полный перечень услуг, оказываемых Учреждением, контактная информация; - информация о любительских объединениях и проектных группах, о приглашении участников в любительские объединения и проектные группы, расписание работы; - план мероприятий на месяц.	По мере необходимости (не реже 1 раза в год). Ежемесячно.
3. Размещение информации на сайте, в соц. сетях Министерства в сети интернет.	Информация о деятельности Учреждения, о достижениях любительских объединений и проектных групп. Анонсы мероприятий.	По мере необходимости. В соответствии с Планом мероприятий учреждения
4. Размещение информации на информационных стендах Учреждения	- расписание занятий любительских объединений и встреч проектных групп; - точное название любительских объединений и проектных групп, ФИО руководителя; - информация о планируемых мероприятиях.	Ежегодно. В соответствии с Планом мероприятий учреждения

15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В Учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной работы рассматриваются должностными лицами Учреждения не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В Учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В Учреждении организуются регулярные анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг (не реже одного раза в год).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества выполнения государственной работы
«Информационное, аналитическое и методическое сопровождение
культурно-досуговой деятельности»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы			
Количество разработанных информационно-аналитических и методических документов, ед.	$\geq N$	$M \text{ факт} - M \text{ план} \geq 0$	Результаты опросов; Отчёт о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год)
Количество сопровождаемых информационных ресурсов, ед.	$\geq N$	$M \text{ факт} - M \text{ план} \geq 0$	
Степень удовлетворённости специалистов учреждений полученными консультациями и разработанными документами, %	$\geq N$	$M \text{ (специалисты, получившие услугу)} - M \text{ (специалисты, удовлетворённые полученной услугой)} / M \text{ (специалисты, получившие услугу)} \times 100$	
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Предоставление заказного транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о		Соответствует	Данные

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
разрешительных документах на официальном сайте, в группах соц. сетей Учреждениях, да/нет	1	требованиям (да – 1, нет – 0)	учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям к механизму выполнения государственной работы, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества специалистов Учреждения, участвующих в выполнении государственной работы, %	$O_s \geq 90$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество специалистов структурных подразделений, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения выполнения государственной работы (согласно п. 14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации на сайте, в группа	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчёта	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
соц. сетей учреждения, да/нет			
Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения,	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте, в группа соц. сетей Министерства, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	Наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Проведение опросов потребителей государственной работы, да/нет	1	Проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Значение весовых коэффициентов показателей оценки качества выполнения
государственной работы «Информационное, аналитическое и методическое
сопровождение культурно-досуговой деятельности»**

Наименование показателя качества	Весовой коэффициент (В _{ij})
Показатели качества, характеризующие результат предоставления государственной услуги	0,3
Количество разработанных информационно-аналитических и методических документов	0,1
Количество сопровождаемых информационных ресурсов	0,1
Степень удовлетворённости специалистов учреждений полученными консультациями и разработанными документами	0,1
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса предоставления государственной услуги	0,7
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие здания и прилегающей территории требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие помещений требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие ресурсного обеспечения требованиям</i>	0,03
<i>Производится заказ транспорта</i>	0,03
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы	X
<i>Наличие разрешительных документов</i>	0,03
<i>Соответствие санитарного состояния требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности</i>	0,04
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей	X
<i>Соответствие режима работы требованиям</i>	0,04
<i>Соответствие требованиям к механизму выполнения государственной работы</i>	0,04
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы	X
<i>Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям</i>	0,05
<i>Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего числа специалистов Учреждения, занимающихся выполнением государственной работы</i>	0,04
<i>Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы</i>	0,04
5. Требования к уровню информационного обеспечения	X

потребителей государственной услуги	
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей учреждения</i>	0,05
<i>Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах учреждения</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на сайте, в группах соц. сетей Министерства</i>	0,03
<i>Наличие актуальной информации на информационных стендах учреждения</i>	0,03
6.Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы	X
<i>Наличие книги отзывов и предложений</i>	0,02
<i>Отсутствие обоснованных жалоб потребителей</i>	0,05
<i>Проведение опросов потребителей государственной работы</i>	0,02
ИТОГО	1

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества выполнения государственной работы
«Научное и методическое обеспечение развития библиотек»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения государственной работы – Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной работы:

Научное и методическое обеспечение развития библиотек (далее – государственная работа).

3. Цель государственной работы:

- содействие органам государственной власти Мурманской области в формировании и реализации библиотечной политики, направленной на повышение эффективности библиотечного обслуживания населения;
- формирование единой региональной системы организации библиотечного обслуживания населения Мурманской области;
- поддержка научно-технического и социального развития библиотечной деятельности Мурманской области на основе инновационных технологий и системы повышения квалификации кадров.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения государственной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение государственной работы:

Государственная работа выполняется безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие библиотечно-информационные услуги;

библиотечная деятельность: область социогуманитарной деятельности по удовлетворению информационных, культурных и образовательных потребностей населения посредством библиотек;

библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания (полезный эффект библиотечного труда), удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки;

библиотечное дело - отрасль информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности, в задачи которой входят создание и развитие сети библиотек, формирование и обработка их фондов, организация библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей библиотек, подготовка кадров работников библиотек, научное и методическое обеспечение развития библиотек;

библиотечное обслуживание: совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

веб-сайт – узел сети Интернет, объединяющий Интернет-ресурсы схожей тематики;

интернет-ресурс - совокупность программно-технических средств, позволяющих осуществлять и поддерживать в течение определенного периода времени публикацию информации в текстовой, графической и мультимедийной форме; каждый Интернет-ресурс имеет уникальный адрес, который позволяет найти его в сети Интернет;

информационно-аналитические и методические документы – документы, содержащие анализ состояния и деятельности сети общедоступных библиотек и иных организаций, предоставляющих общедоступные библиотечные услуги населению, основанный на сборе и обработке объективной и достоверной информации (аналитические отчеты, обзоры, справки, результаты мониторингов, исследований и др.), а также документы, содержащие сведения об инновационном библиотечном опыте и порядке его применения в практической деятельности (методические пособия, методические разработки, памятки, методические рекомендации, методические указания и др.);

методическая консультация - это консультационная услуга, включающая ответ на запрос пользователя, потребителя результата государственной работы по конкретному вопросу, связанному с повседневной практикой библиотечной деятельности;

методический мониторинг – система постоянного наблюдения с целью сбора информации для оценки, анализа и прогноза количественных и качественных изменений в деятельности организаций, оказывающих общедоступные библиотечные услуги;

научно-вспомогательная библиография - вид библиографии, который содействует научной и производственной деятельности специалистов в соответствии с их профессиональными потребностями как в области теории, так и в практике, в том числе в ознакомлении с новыми научными методиками, результатами научных исследований, достижениями смежных отраслей, передовым опытом производственно-практической деятельности;

научно-исследовательская деятельность - одно из направлений научно-методической работы, включающая следующие процессы: изучение, анализ, оценка элементов и факторов, оказывающих воздействие на состояние и тенденции развития библиотечного дела, осуществление отчетности по итогам исследований в области краеведческой деятельности, формирования и использования библиотечных фондов, кадрового потенциала библиотек и других направлений библиотечной деятельности;

научно-методическая деятельность – деятельность, направленная на повышение эффективности работы библиотек на основе управления социальными и технологическими нововведениями (инновациями), включающая в себя организационные, исследовательские и просветительские функции;

научное и методическое обеспечение - вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использование результатов научных исследований;

общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

повышение квалификации – профессиональное обучение персонала, направленное на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации;

профессиональная переподготовка - профессиональное обучение персонала, направленное на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации;

специальная библиотека - вид общедоступной библиотеки по обслуживанию особых групп пользователей (детского и юношеского возраста, слепых и слабовидящих);

статистический учет - получение, группировка и обобщение данных о состоянии деятельности библиотек; осуществляется на основе государственной отчетности или статистических исследований.

6. Правовые основы выполнения государственной работы:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;
- указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;
- указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 №203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы»;
- указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2016 № 32 «Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- приказ Министерства культуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «Об утверждении Методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

приказ Министерства образования и науки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

приказ Росстата от 05.10.2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров»;

приказ Комитета по культуре и искусству Мурманской области от 24.05.2019 №154/1 «Об утверждении Методических рекомендаций по развитию сети организаций культуры и обеспечению населения услугами организаций культуры в Мурманской области»;

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (утв. приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1390-ст);

ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 21.10.2014 № 1367-ст);

ГОСТ Р 52872-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 29.11.2012 № 1789-ст);

ГОСТ Р 7.0.100-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 декабря 2018 г. N 1050-ст);

ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 04.09.2001 № 369-ст);

ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления (введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 06.10.2000 № 253-ст);

ГОСТ 7.0-99. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения (введен в действие постановлением Госстандарта России от 07.10.1999 № 334-ст).

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной работы:

Государственная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения государственной работы (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам выполнения государственной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения государственной работы:

Не требуются.

9.2. Порядок выполнения государственной работы:

Государственная работа выполняется государственными областными библиотеками, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство.

Выполнение государственной работы включает в себя следующие процедуры:

- анализ деятельности общедоступных библиотек и состояния библиотечного дела Мурманской области на основе мониторинга состояния библиотечного обслуживания;
- выявление, обобщение и продвижение инноваций в практику работы государственных и муниципальных библиотек;
- организация и проведение профессиональных методических и обучающих мероприятий;
- оказание консультативной и практической помощи в форме индивидуальных и групповых консультаций и стажировок, в том числе в дистанционном режиме;
- подготовка, издание и распространение информационно-методических материалов в печатном и электронном виде;
- организация и проведение исследований, мониторингов в области библиотечного дела и чтения;
- подготовка экспертных оценок и (или) заключений.

Порядок выполнения государственной работы регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Выполнение государственной работы осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки, структурных подразделений библиотеки, выполняющих государственную работу.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении государственной работы:

- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение государственной работы становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, выполняющего работу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению государственной работы).

9.4. Сроки приостановления выполнения государственной работы:

Решение о возобновлении выполнения государственной работы принимается библиотекой, выполняющей государственную работу, не позднее пяти рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения государственной работы (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе выполнения государственной работы в случае несоответствия государственной работы Стандарту в порядке, установленном федеральным законодательством.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Министерство; жалоба на действия должностных лиц Министерства, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Министерства; жалоба на действия руководителя Министерства подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального веб-сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе, поступившей в библиотеку, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;

- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;
 - виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>

Адрес для направления жалоб в библиотеку в электронном виде:

- электронная почта:

в МГОУНБ: ruslib@mgounb.ru;

в МОДЮБ: modub@polarnet.ru;

в МГОСБСС: mosbs@mail.ru.

Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу, либо должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, выполняющей государственную работу, должностного лица библиотеки, выполняющей государственную работу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в библиотеку, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение тридцати дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Министерства, должностного лица библиотеки, Министерства в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении заявителя на личный прием в Министерство должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение тридцати дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанном 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;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Министерства, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если текст жалобы не позволяет определить ее суть, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, 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 один и тот же адрес. Заявитель уведомляется о данном решении;

-если в жалобе содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте библиотеки, Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, библиотеку, выполняющую государственную работу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, выполняющей государственную работу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, библиотека, выполняющая государственную работу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если гражданин не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком).	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения; СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий

	Прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, имеются места парковки для легкового автотранспорта.	
2. Помещения	Наличие помещений для выполнения государственной работы, в том числе: - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для специалистов; - туалетные комнаты с санузлами; - помещения для получения и хранения документов, размещения библиотечных фондов.	
3. Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное выполнение работы, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - специализированная библиотечная мебель для размещения библиотечных фондов; - автоматизированные рабочие места специалистов библиотеки; - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения государственной работы, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение государственной работы.	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации выполнения государственной работы.	

11. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр	

	юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.	
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда.
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений библиотеки имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности государственной работы для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом библиотеки, с учетом специфики выполнения государственной работы.
2. Требования к дате и времени оказания работы	Оказание государственной работы потребителям может производиться в любой день недели. Даты и время проведения мероприятий устанавливаются Библиотекой самостоятельно и/или при согласовании с Учредителем.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли-вающий нормативную численность	Уровень квалифи-кации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, иные должности работников библиотеки, отнесенные к основному персоналу по виду экономической деятельности «Деятельность библиотек», участвующие в выполнении государственной работы	Значения штатной численности библиотечных работников при усредненных организационно-технических условиях выполнения ими государственных работ определяются с учетом количества документов, прошедших аналитико-синтетическую обработку, объема электронного каталога, библиографических баз данных и иных факторов, оказывающих влияние на трудоемкость работ, а также на основании типовых норм времени и норм времени на работы, выполняемые в государственных библиотеках	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений культуры (библиотек, фильмофондов, зоопарков, музеев и других организаций музейного типа) с учетом отраслевой специфики»; Письмо Минкультуры России от 03.07.2015 № 231-01-39-НМ «О направлении Методических рекомендаций по введению нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях культуры с указаниями особенностей введения типовых норм труда в библиотеках, фильмофондах, зоопарках, музеях и других организациях музейного типа»	Доля специа-листов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	Не реже 1 раза в пять лет

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1. Размещение информации в помещении библиотеки	Информирование потребителей о проводимых методических мероприятиях (конференциях, конкурсах, семинарах и т.д.) осуществляется на информационных стендах Библиотеки, в помещениях структурных подразделений, выполняющих работу	По мере необходимости (не реже 1 раза в год).
2. Размещение информации	Информация об актуальных	По мере

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
на сайте библиотеки в сети Интернет	нормативно-правовых документах в области библиотечного дела; Информация о профессиональных мероприятиях федерального и регионального уровня; Информация о мероприятиях и программах по повышению квалификации и профессиональной переподготовке библиотечных специалистов; Информация о деятельности библиотек Мурманской области; Информация о различных видах информационно-методических материалов, подготовленных для библиотечных специалистов.	необходимости (не реже 1 раза в месяц).

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В библиотеке имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной работы рассматриваются должностными лицами библиотеки не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В библиотеке организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Мурманской области.

Не установлены.

Приложение
к Стандарту

**Показатели оценки качества выполнения
государственной работы
«Научное и методическое обеспечение развития библиотек»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат выполнения государственной работы			
Количество разработанных информационно-аналитических и методических документов	$D_k \geq N$	D_k – количество разработанных информационно-аналитических и методических документов, единиц; N – нормативное значение показателя качества государственной услуги, установленное в государственном задании учреждения	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие транспорта, соответствующего требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1	наличие документов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной работы для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие библиотечного каталога требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям, да/нет			
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие актуальной информации—в помещении библиотеки, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения государственной работы (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства культуры
Мурманской области

от _____ 2021 г. № ____

**Областной стандарт качества оказания государственной услуги
«Сопровождение резидентов, реализующих проекты в сфере культуры и
искусства»**

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги – Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги:

Сопровождение резидентов, реализующих проекты в сфере культуры и искусства (далее – государственная услуга).

3. Цель государственной услуги:

Развитие сферы культуры в Мурманской области, популяризация современного искусства и создание условий для реализации творческого потенциала жителей Мурманской области.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:

Государственная услуга оказывается на возмездной основе.

Стоимость услуги и порядок определения размера платы определяются локальными актами учреждений, предоставляющих услугу.

Деятельность резидентов организуется по одной из двух вариантов модели: базовой и льготной.

Решение о реализации проекта резидентом в рамках одной из указанных вариантов резиденционной модели и доли возмещения принимается экспертным советом на основании утвержденных библиотекой критериев.

Деятельность резидентов осуществляется на основании соглашений (договоров), заключенных библиотекой с резидентом.

Решение о заключении договора по льготной резиденционной модели на безвозмездной основе принимается при условии, если целью проекта не является получение коммерческой выгоды или весь доход от проекта планируется направить на благотворительные цели.

В соглашении (договоре) фиксируется полная стоимость всех расходов библиотеки, связанных с реализацией проекта и доля, подлежащая возмещению резидентом.

Уровень доли возмещения может быть следующим:

– доля возмещения – 0 % (резиденционная модель на безвозмездной основе),

– доля возмещения – 30 %;

– доля возмещения – 50 %.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование

физическим и юридическим лицам, а также оказывающая другие библиотечно-информационные услуги;

базовая резиденционная модель – модель, при которой резидент имеет обязательства перед библиотекой по возмещению части затрат библиотеки на создание проекта и его презентацию;

волонтер – физическое лицо, добровольно занимающееся общественно полезной деятельностью на безвозмездной основе;

заявитель – автор проекта, подавший заявку на реализацию проекта;

информационно-просветительское мероприятие – массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

льготная резиденционная модель – модель, при которой резидент использует имеющиеся у учреждения ресурсы, необходимые для создания проекта на безвозмездной или льготной основе, либо возмещает 30 % или 50% от затрат библиотеки на создание проекта и его презентацию;

мероприятие – организованное действие или совокупность действий, направленных на осуществление определенной цели;

организатор мероприятия — лицо, являющееся инициатором мероприятия и осуществляющее организационное, финансовое и иное обеспечение его проведения;

посетитель – лицо, приходящее с целью посещения мероприятия;

презентация проекта – публичное представление итогового продукта, полученного в ходе реализации проекта;

проект – комплекс взаимосвязанных мероприятий вне зависимости от художественных направлений или форм выразительных средств, направленных на достижение конкретных результатов (создание и демонстрация творческого продукта) в рамках определенного срока;

резидент – автор проекта (индивидуальный автор или творческое объединение), поддержанного экспертным советом, с которым заключен договор об оказании услуг;

резиденционная модель – форма взаимодействия библиотеки учреждения с резидентом, целью которой является реализация проекта и презентация его в помещениях библиотеки учреждения;

сетевой график – документ, определяющий период, дату (даты), время и место проведения мероприятий и (или) реализации проектов резидентов;

творческий продукт – произведение, итог творческой реализации;

участник мероприятия – лицо, принимающее участие в реализации проекта как организатор, участник действия, волонтер или посетитель;

участник действия – лицо, осуществляющее творческую деятельность в рамках реализации проекта;

экспертный совет – коллегиальный орган, созданный в целях экспертизы проектов.

6. Правовые основы оказания государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;
 Гражданский кодекс Российской Федерации;
 Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
 Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;
 Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
 Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
 Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
 Закон Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;
 постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
 приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
 приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

Государственная услуга выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги (приложение 1 к настоящему Стандарту).

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

– заявка на реализацию проекта по утвержденной локальным актом учреждения форме;

– документ, удостоверяющий личность заявителя.

9.2. Порядок оказания государственной услуги:

Государственная услуга оказывается государственными областными библиотеками учреждениями культуры, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство (далее – библиотека учреждение).

Оказание государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и рассмотрение заявок;
- 2) экспертиза заявок;
- 3) консультации для заявителей по вопросам доработки заявок;
- 4) заключение договора об оказании услуг на основании одобренной заявки;
- 5) сопровождение проекта включает:
 - предоставление справочной информации об учреждении, его ресурсах и услугах;
 - предоставление информации о наличии в библиотечных фондах изданий по запросу резидента;
 - предоставление консультационной помощи в подготовке и организации мероприятий проекта;
 - предоставление помещений и оборудования учреждения для реализации проекта;
 - ведение сетевого графика;
 - проведение информационно-просветительских мероприятий в сфере культуры и искусства;
 - информационно-рекламное сопровождение мероприятий, в том числе освещение реализации проектов в сети Интернет.

Порядок оказания государственной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать безопасное и качественное предоставление государственной услуги.

Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы учреждения.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:

- отсутствие необходимых для получения государственной услуги документов;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых оказание государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услуги, и препятствующие исполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);
- обращение за получением государственной услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения.

9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги:

Решение о возобновлении оказания государственной услуги принимается учреждением, предоставляющим государственную услугу, не позднее двух рабочих дней с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление оказания государственной услуги (за исключением обстоятельств необратимого

характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

Потребитель может обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе предоставления государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту в порядке, установленном федеральным законодательством.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Министерство. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Министерство; жалоба на действия должностных лиц Министерства, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Министерства; жалоба на действия руководителя Министерства подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального веб-сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе, поступившей в библиотеку, Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Адреса для направления жалоб в Министерство в электронном виде:

- электронная почта: culture@gov-murman.ru;

- веб-сайт: <https://culture.gov-murman.ru/>;

- виртуальная приемная Правительства Мурманской области:
<http://reception.gov-murman.ru/PublicReceptionWeb>

Адрес для направления жалоб в учреждение в электронном виде:

- электронная почта МГОУНБ: ruslib@mgounb.ru.

Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в учреждение, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение тридцати дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, Министерства, должностного лица учреждения, Министерства в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении заявителя на личный прием в Министерство должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение одного рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба, подлежит рассмотрению в течение тридцати дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Министерство, учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Министерство, учреждение, предоставляющее государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в

указанном 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;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо учреждения, Министерства, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если текст жалобы не позволяет определить ее суть, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, 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 один и тот же адрес. Заявитель уведомляется о данном решении;

- если в жалобе содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения, Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, учреждение, предоставляющее государственную услугу, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Министерство, учреждение, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если гражданин не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Министерства, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание и прилегающая территория	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп. Здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплогового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации). Здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком). Прилегающая территория должна быть оборудована проездами и тротуарами, имеются места парковки для легкового автотранспорта.	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения; СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения	Наличие помещений для организации обслуживания получателей государственной услуги, в том числе: - помещения для обслуживания пользователей; - гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; - туалетные комнаты с санузлами; - административные и хозяйственные помещения; - служебные помещения для	

	специалистов; - помещения для проведения мероприятий.	
3. Предметы, оборудование	Наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе: - мебель для организации рабочего места специалистов; - аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; - автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки); - лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги.	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Наличие документов: - свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке. Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети Интернет.	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и

		муниципальных учреждениях в сети Интернет»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий; СанПиН 2.2.0.555-96 Гигиенические требования к условиям труда женщин; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, нормам охраны труда
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - пожарно-охранная сигнализация; - охранный сигнализация; - кнопка экстренного вызова; - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения. Из помещений учреждения имеются постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.	ВППБ 13-01-94 Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
1. Режим работы	Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики предоставления государственной услуги. В случае изменения режима работы учреждения потребители государственной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы) не менее чем за семь дней до вступления в силу таких изменений.
2. Ресурсное обеспечение предоставления государственной услуги	Учреждение должно иметь зрительный зал, оснащенный световым и звуковым оборудованием, помещение для организации выставок с оборудованием, помещения для проведения мероприятий групповых и индивидуальных форм.
3. Обслуживание	Слепые и слабовидящие имеют право на посещение мероприятий с

особых категорий потребителей	использованием вспомогательных технических устройств и адаптивных технологий.
-------------------------------	---

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавли-вающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, иные должности работников, участвующие в предоставлении государственной услуги	Значения штатной численности работников при усредненных организационно-технических условиях оказания ими государственной услуги определяются с учетом числа посещений мероприятий, числа принятых и рассмотренных заявок, количества резидентов	Приказ Министерства культуры РФ от 1 сентября 2011 г. № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек», приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа», приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2015 № 3453 «Об утверждении Методических рекомендации по формированию штатной численности работников государственных (муниципальных) культурно-досуговых учреждений и других организаций культурно-досугового типа с учетом отраслевой специфики».	Доля специа-листов, имеющих высшее или среднее профессиональ ное образование не менее 50% от общего числа работающих в библиотеке специалистов	Не реже 1 раза в пять лет

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
-----------------------	-------------------------------	-------------------------------

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1. Размещение информации у входа в здание	Информация о режиме работы учреждения	По мере необходимости
2. Размещение информации на информационном стенде в помещении библиотеки	Информация об учреждении. Информация об услугах. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц
3. Размещение информации в интерактивных сенсорных терминалах библиотеки (при наличии)	Информация об учреждении	По мере необходимости
4. Размещение информации на сайте библиотеки в сети Интернет	Информация об учреждении и предоставляемых услугах, порядке их получения. Анонсы мероприятий и выставок.	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц.
5. Размещение информации в средствах массовой информации	Информация об учреждении. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц
6. Размещение информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет	Информация об учреждении. Анонсы мероприятий и выставок	По мере необходимости. В соответствии с планом мероприятий на текущий месяц

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей государственной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения в срок не позднее 30 дней с момента их поступления с принятием при необходимости соответствующих мер.
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных, в том числе в электронном виде, обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей государственной услуги	В учреждении организуются опросы потребителей о качестве оказания государственной услуги (в течение года).

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые исполнительным органом государственной власти Мурманской области.
Не установлены.

**Показатели оценки качества оказания
государственной услуги
«Сопровождение резидентов, реализующих проекты в сфере
культуры и искусства»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания государственной услуги			
Динамика количества участников мероприятий по отношению к предыдущему году, процент	$M_k \geq N$	$M_k = M_r \text{ (расчетный)} / M_p \text{ (предшествующий)} \times 100 - 100$, где: M_r (расчетный) – количество посещений участников мероприятий в расчетном году, единиц; M_p (предшествующий) – количество посещений участников мероприятий в предшествующем расчетному году, единиц; N – нормативное значение показателя качества государственной услуги, установленное в государственном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	Отчет о выполнении государственного задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги (согласно п.10 настоящего Стандарта)			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие помещений требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие предметов,	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
оборудования требованиям, да/нет		– 0)	
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги (согласно п.11 настоящего Стандарта)			
Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей (согласно п.12 настоящего Стандарта)			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Соответствие ресурсного обеспечения, необходимого для оказания государственной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Обслуживание особых категорий потребителей, да/нет	1	Оказание услуг, проведение мероприятий для особых категорий потребителей (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги (согласно п.13 настоящего Стандарта)			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
государственной услуги, требованиям, да/нет			
Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов, %	$O_s \geq 50$	$O_s / O \times 100$, где: O_s – количество специалистов, имеющих высшее или среднее профессиональное образование, человек; O – общее количество работающих в библиотеке специалистов, человек	Данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги (согласно п.14 настоящего Стандарта)			
Наличие информации у входа в здание, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки, да/нет	1	Наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах библиотеки (при наличии), да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие актуальной информации на веб-сайте библиотеки в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Наличие публикаций в средствах массовой информации, да/нет	1	наличие публикаций (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
			мониторинг
Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги (согласно п.15 настоящего Стандарта)			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей государственной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	Данные учреждения